

دكتور ماهر محمود عسمر

# المقتبلة في الإرشاد والعلاج النفسي



0187415

Bibliotheca Alexandrina

دار المعرفة الجامعية

٤٠ ش بونتيه - الأزاريطة - ت ٤١٣٠١٦٣  
٣٨٧ ش قناك السويش - السلجى - ت ٥٩٧٣١٤٦



المقابلة  
في الارشاد والعلاج النفسي





# المقالة

في الإرشاد والعلاج النفسي

دكتور ماهر محمد عمو  
دكتوراه الفلسفة في التوجيه والإرشاد النفسي  
جامعة ميشيغان أن آبر - الولايات المتحدة الأمريكية  
كلية الآداب - قسم علم النفس  
جامعة الكوييت

دار المعرفة الجامعية  
شارع ستير - الأزاريطة  
الاسكندرية

## حقوق الطبع محفوظة للمؤلف

■ غير مسموح نهائيا. بطبع أى جزء من أجزاء هذا الكتاب ، أو تخزينه فى أى نظام تخزين المعلومات واسترجاعها ، أو نقله على أية هيئة أو بآية وسيلة كانت الكترونية أو شرائط ممغنطة أو ميكانيكية ، أو استنساخا ، أو تسجيلا ، أو غيرها إلا باذن كتابى من صاحب حق الطبع (المؤلف) .

الفنية للطباعة والنشر

٤٨ شارع حمودة . إسماعيلية . الإسماعيلية

تليفون ٩٠٣٢٥



«وننزل من القرآن ما هو شفاء ورحمة  
للمؤمنين ولا يزيد الظالمين الا خسارا»

صدق الله العظيم  
(سورة الاسراء ، الآية ٨٢)

# إهداء

الى صديقى الحبيب وأخى فى الله

الحاج محمد مصطفى عبد الشفيح حشيش

- الى الرجل الذى وقف بجانبى فى وقت الشدة وايام المحن .
- الى الرجل الذى ارتبطت به صديقا وحبيا واخا فى الله مدة تزيد عن خمسة عشر عاما مرت وكانها دقائق معدودات ، متحابين فى الله ودخلصين له النيات .

- الى الرجل الذى وقفت أسرته بجانب أسرته فى فترات غيابه عنها اثناء دراستى بالولايات المتحدة الامريكية لتشد أزرها وتساعدنا وترعاها الى ان عدت اليها حاملا درجة الدكتوراه بتوفيق الله .

أهدى اليه هذا الجهد المتواضع ، متمنيا له دوام الصحة والسعادة والرقى والتقدم فى حياته ، هو وأسرتة

## كلمة تقدير

قبل البدء في تصفح محتويات هذا الكتاب ، يسر المؤلف ويشرفه أن يتقدم بكلمة تقدير الى الاخوة الزملاء الافاضل الذين كانت لهم بصمات واضحة على كل كلمة تضمنتها سطورهم ، كل فيما أسهم به من مساعدة مشكورة خالصة لوجه الله الكريم ، وجزاهاهم الله خير الجزاء عما بذلوه من مجهودات صادقة في مساهمتهم فيه على النحو التالي :

■ الاخوين الدكتور كمال نمر ، والدكتور الطيلاوى حسين على تفضلهما بمراجعة نصوصه العربية من الناحية اللغوية .

■ الاخ الدكتور كمال شاهين على تفضله بمراجعة المصطلحات الانجليزية الواردة فيه .

■ الاخ الدكتور صفوت فرج على تفضله بمراجعة الفصل السابع المتعلق بالمقاييس والاختبارات النفسية .

■ الاخ الاستاذ منصور محارب على تفضله بالمساعدة في ترتيب المراجع واستخراج ثبت المصطلحات .

■ الاخ الاستاذ حسن عثمان على تفضله بالمساعدة في تتبع خطوات طباعته ونشره واخراجه الى حيز الوجود ، متقللا بين المطبعة ودار النشر التي أشرفت على طباعته .

وفي ختام كلمة التقدير هذه أتقدم بتحية خالصة لزميل الدراسة العزيز المهندس الزراعى جرجس سند عازر على تفضله بتصميم الغلاف لهذا المجلد هدية منه . جزاه الله خيرا ، وبارك الله فيه .

## مقدمة الطبعة الثانية

لقد شاء الله العلى القدير أن تولد فكرة هذا الكتاب على الارض الامريكية عندما كان المؤلف يمارس مهمة الاشراف الارشادى على عدد من المرشحات النفسيات الامريكيات اللائى كن يتدربن على اجراء المقابلة الارشادية تحت اشرافه فى مختبر الارشاد النفسى ضمن خطة تاهيلهم واعدادهم لنيل درجة الماجستير فى علم النفس الارشادى من جامعة ميشيجان بمدينة ان اربى بالولايات المتحدة الامريكية خلال عام ١٩٨١ .

وتعتبر خبرة المؤلف المهنية فى هذا المجال المرجع الاول لكل كلمة سطرت فى هذا المجلد حيث انها استمدت من دراسته الاكاديمية لنيل درجتى الماجستير والدكتوراه من جامعتى ديترويت وميشيجان بالولايات المتحدة الامريكية ، والمتضمنة للعديد من المحاضرات النظرية والبحوث والدراسات الامبريقية والتدريبات العملية والزيارات الميدانية والاتصالات الشخصية الفردية والجماعية فى مجال الارشاد والعلاج النفسى .

وعندما طلب من المؤلف ، بعد نفاذ الطبعة الاولى بحمد الله وتوفيقه وعونه ، أن يعد هذا المجلد للطبعة الثانية ، يشاء العلى القدير أن يكون اعداده وتجهيزه لهذه الطبعة على الارض الامريكية أيضا حيثما ولدت فكرته أول مرة ، وذلك عندما كان المؤلف يقوم بزياراته العلمية السنوية للعديد من المؤسسات المهنية فى مجال الارشاد والعلاج النفسى فى مختلف الولايات المتحدة الامريكية للمشاركة فى انشطتها ، وللوقوف على أحدث ما وصل اليه رواد هذا المجال من بحوث ودراسات ونظريات واستراتيجيات ومهارات وفنيات حتى ينقلها الى طلابه وطالباته خلال محاضراته التى يلقيها عليهم، وينقلها الى قرائه خلال مؤلفاته العلمية التى يقدمها لهم .

وسيجد القارئ للطبعة الثانية ان شاء الله تعديلات واضافات عديدة على ما جاء فى الطبعة الاولى مستمدة من خبرة المؤلف المتجددة فى هذا المجال والتى اكتسبها من اشتراكه فى العديد من المؤتمرات العلمية وورش العمل المهنية خلال عام ١٩٨٧ ، حيث اشترك فى المؤتمر العالمى السنوى الذى أقامته الرابطة الامريكية للارشاد النفسى والتنمية خلال شهر ابريل عام ١٩٨٧ فى مدينة نيو أورليانز بولاية لويزيانا ، واشترك فى المؤتمر العالمى السنوى الذى أقيم فى مدينة سياتل بولاية واشنطن خلال شهر يوليو

١٩٨٧ حول امكانية معالجة المدمنين على الخمر والمخدرات ، واشترك في ورش العمل التي اقيمت في معهد العلاج النفسى الانفعالى العقلانى في مدينة نيويورك بولاية نيويورك حول التدريب على أحدث فنيات ومهارات هذا الاتجاه تحت اشراف رائده ومؤسسه الاول الدكتور (البرت اليس) ، واشترك في ورش العمل التي اقيمت في مركز العلاج النفسى الواقعى في مدينة سنسنتى بولاية أوهايو حول التدريب على أحدث فنيات ومهارات هذا الاتجاه تحت اشراف الدكتور (وبولدنج) الممثل المعتمد لهذا الإتجاه في مدينة سنسنتى بترخيص خاص من الدكتور (وليم جلاس) رائده ومؤسسه الاول ، كما شارك في أنشطة وبرامج خدمات المركز الجديد للصحة العقلية في مدينة ديترويت بولاية ميشيغان مع العديد من الاختصاصيين من مرشدين نفسيين وأطباء نفسيين وأخصائيين اجتماعيين ، وأطباء. بشريين وممرضين وغيرهم ، وذلك خلال شهرى يوليو وأغسطس من عام ١٩٨٧ .

ويراجو المؤلف من الله سبحانه وتعالى أن تكون الطبعة الثانية لهذا المجلد مفيدة لقرائه أكثر من الطبعة الأولى لما تتضمنه من معرفة متجددة مستمدة من الأنشطة العديدة التي شارك وساهم فيها من أجل تنميته المهنية التي ستعكس أثارها بصورة ايجابية ان شاء الله على طلابه بالدرجة الاولى ، وعلى زملائه والمشتغلين في مجال الارشاد والعلاج النفسى والمهتمين به .

والله الموفق والمستعان

أول سبتمبر ١٩٨٧

المؤلف

دكتور/ماهر محمود عمر



## مقدمة الطبعة الاولى

نشأت فكرة هذا الكتاب على هيئة دليل عمل تطبيقي عندما كان المؤلف يمارس مهمة الاشراف الارشادي على عدد من المرشحات النفسيات اللائى كن يتدربن على المقابلة فى مختبر الارشاد النفسى ضمن خطة تاهيلهن واعدادهن لنيل درجة الماجستير فى علم النفس الارشادى فى عام ١٩٨١ من جامعة ميشيجان فى مدينة آن اربى بالولايات المتحدة الامريكية . وبدا المؤلف فى ذلك الوقت بتجميع المعلومات المتداولة حول المقابلة فى كتيب مكثف ، متضمنا كل الاستمارات والاقراءات والاوراق المهنية التى كانت تستخدم فى المختبر الارشادى المذكور ، ومدعما محتوياته بخبراته التدريبية فى المقابلة الارشادية ليكون دليلا عمليا وتطبيقيا يمكن أن يستفاد منه فى تأهيل وتدريب واعداد المرشدين النفسيين المتدربين فى بلاده عندما يعود اليها ليعمل فيها ، وفق مشيئة الله سبحانه وتعالى .

وعندما اكرمه الله عز وجل بالعمل فى قسم علم النفس بجامعة الملك سعود بالرياض ، أتاحت له الفرصة ليكون مشاركا مع زميله العزيز الدكتور عطا الخالدى حفظه الله فى لجنة مكونة منهما الاثنى ، كلفت بوضع تخطيط شاءل لدورة تخصصية فى الارشاد النفسى العيادى للاخصائيين النفسيين العاملين بوزارة الصحة بالملكة العربية السعودية . وبروح من المحبة المتبادلة بينهما ، وبروح من الزمالة المتسمة بالتعاون المثمر وانكار الذات لكل منهما تم اختبار وتوصيف المقرارات التى ستدرس للاخصائيين النفسيين الدارسين فى هذه الدورة . وكان نصيب المؤلف توصيف مقررى طرق وأساليب الارشاد النفسى ، وفنيات المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى وكلف بتدريسهما بعد ذلك لهؤلاء الدارسين من الاخصائيين النفسيين .

وعندما اكرمه الله عز وجل بأن يكون عضوا فى لجنة اعادة خطة البكالوريوس ، وفى لجنة اعادة خطة الماجستير بقسم علم النفس المذكور ، أتاحت له الفرصة للمرة الثانية لوضع وتوصيف مقرر مستقل عن المقابلة فى علم النفس الارشادى والعيادى بما يتلاءم مع مستوى مرحلة البكالوريوس ، ومستوى مرحلة الماجستير ، بالاضافة الى ما وضعه من توصيف لمقرر المقابلة بما يتلاءم مع الدورة التخصصية فى الارشاد النفسى العيادى المذكورة . واستجاب الاستاذ الدكتور/عبد الله النافع ، رئيس قسم علم النفس بالجامعة المذكورة مشكورا الى التوصيفات الثلاثة لمقرر



المقابلة في الارشاد والعلاج النفسى بما يتلاءم مع مستويات الدراسة المتباينة في مراحلها المختلفة ، كما أقرها مشكورا مجلس قسم علم النفس خلال عامى ١٤٠٤هـ ، ١٤٠٥هـ .

ولم يحجب المؤلف ما تعلمه في المجالات الارشادية المختلفة ، وما درب عليه المرشدين النفسيات المتدربات الأمريكيات اللاتى كن تحت اشرافه الارشادى وما حمله في جعبته من خبرات ومعلومات وأوراق تدريبية ليقدّمها بعد غربلتها وتنقيتها مما يشوبها لتتلاءم مع قيم ومثل المجتمع الاسلامى الى أبنائه الاخصائيين النفسين الدارسين في الدورة التخصصية للارشاد النفسى في المجال العيادى بالمملكة العربية السعودية ، وذلك خلال محاضراته التى قدمها لهم عن المقابلة في الارشاد والعلاج النفسى . ومن ثم، تبلورت فكرة الدليل العملى التطبيقى ليشتمل على عدد من المحاضرات النظرية التى دعم بها التدريب العملى لهذا المقرر الدراسى .

وبناء عليه، وجدت صفحات هذا الكتاب النور على الارض الامريكية حينما ولدت فكرته ثم نمت وتطورت على الارض السعودية في ظل الشريعة الاسلامية . ونريد أن ننوه الى أن خبرة المؤلف الشخصية والمهنية الممتلئة في دراسته للمقررات النظرية والعملية والممارسة التدريبية والمهنية مشتملة على محاضرات وندوات ومؤتمرات وزيارات واتصالات شخصية فردية وجماعية في مجال الارشاد والعلاج النفسى ولاسيما فيما يتعلق بالمقابلة تعتبر المصدر الرئيسى الذى استقى منه هذه المعلومات التى احتوتها المادة العلمية المتضمنة بين دفتى هذا الكتاب ولاسيما الجانب العلمى التطبيقى منها ، مدعما ما جاء فيها بما وصل اليه من نشرات ومذكرات واستمارات وشرائط تسجيل سمعية ومرئية واختبارات نفسية أثناء دراسته وتدريبه ومزاولته لمهنة الارشاد والعلاج النفسى في جامعتى ديترويت وميشيجان بالولايات المتحدة الامريكية من عام ١٩٧٩ م الى عام ١٩٨٢م . ولم يغفل المؤلف الاستناد الى ما توافر من المراجع العربية ، وما تيسر من المراجع الاجنبية فيما اشارت اليه بخصوص المقابلة في المجال الارشادى والعيادى ، تدعيما لما احتوته المادة العلمية في هذا الكتاب حتى وصل الى ايديكم . أعزائى القراء ، على هذه الصورة التى أرجو من الله عز وجل أن تكون مشرفة لى مرضية لكم، آملا أن يجد فيه كل زميل اكاديمى يتشرف بالتدريس الجامعى ، وكل زميل مهنى يمارس أعباءه في مجال الارشاد والعلاج النفسى ، وكل طالب يسعى الى المعرفة المتخصصة والى الخبرة المكتسبة من الميدان التدريبى ، ما يفيدّه وما يعينه على النمو المعرفى الارشادى العلاجى وعلى التطور المهنى في هذا المجال باذن الله .

وان كان هناك توفيق في تأليف هذا الكتاب فانه من الله سبحانه وتعالى الذى نبتغى وجهه الكريم بكل كلمة سجلت فيه ، وان كان هناك

قصور فى موادده وبنوده فانه من انفسنا . والله العلى القدير نسال العفو والمغفرة فى اى تقصير بدر منا عن غير قصد ، كما نساله عز وجل ان ينفع بهذا الكتاب الاخوة المسلمين المؤمنين العاملين فى مجال الارشاد والعلاج النفسى سواء اكان على مستوى التدريس الجامعى الاكاديمى ، ام فى نطاق الممارسة المهنية ، وان يكون عملهم خالصا لوجه الله الكريم فى اطار الشريعة الاسلامية السمحاء باذن الله . كما نسال الله ان ينفع بهذا للكتاب طلابنا فى مراحلهم التعليمية المختلفة حتى يصبحوا اخصائيين نفسيين فى الارشاد والعلاج النفسى فى مجالاته المتباينة ، يمارسون مهنتهم الانسانية بما يرضى الله ورسوله والمؤمنين ان شاء الله .

والله الموفق والمستعان

المؤلف

غرة رمضان المبارك سنة ١٤٠٥هـ

دكتور / محمد ماهر محمود عمر

٢٠ مايو عام ١٩٨٥م

## الافتتاحية للطبعة الاولى والثانية والثالثة

تفتقر المكتبة العربية الى دراسة تخصصية عن المقابلة في الارشاد والعلاج النفسى حيث لا يتعدى كل ما كتب عنها بضع صفحات متناثرة بين فصل كامل خاص بها وبين مبحث فيه يشير اليها كمعرفة تكميلية لما تتضمنه محتويات الفصول الأخرى التى يشتمل عليها أى كتاب نشر عن علم النفس الارشادى ، أو عن علم النفس العيادى . ومما يؤسف له أن أغلب ما تناولته أقلام الكتاب والمؤلفين فيما يتعلق بالمقابلة كان يمس المظهر دون التعرض للجوهر ، وكان يستعرض الشكل دون التعمق فى المضمون . ومما يرثى له حقا شروء عدد من الكتاب والمؤلفين عن المفهوم الاساسى للمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى ، وانحرافهم بأقلامهم الى سرد أنواع متباينة من المقابلة تحت مسميات مترجمة لا تمت بصلة للمقابلة الارشادية العلاجية .

ويصر عدد من المتطرفين بأفكارهم والمتعصبين لممارستهم على التفرقة بين المقابلة فى مجال الارشاد النفسى وبين المقابلة فى مجال العلاج النفسى بحجج ليس لها أى أساس من الصحة ، وعن زعم بأن هناك فرقا كبيرا بين الارشاد النفسى وبين العلاج النفسى . واتهمت المقابلة فى الارشاد النفسى بأنها لا تقيم الا مع الافراد العاديين من أجل اعطائهم بضع نصائح أو جمع بعض المعلومات منهم ، كما اتهمت المقابلة فى العلاج النفسى بالتسلل الى محراب الطب النفسى ، مغتصبة ما شرع له ، مما نتج عنه مسخ للمقابلة فى الشكل والمضمون .

وما يلفت النظر أن كثيرا من الكتاب والمؤلفين فى مجال الارشاد والعلاج النفسى فصلوا المقابلة عن الملاحظة ، وعن دراسة الحالة ، وعن كتابة التقارير النفسية ، وخصصوا لكل منها فصلا مستقلا لها فى كتبهم ومؤلفاتهم وكأنها على قدم المساواة ، كل مع الأخرى . ومن ثم ، نجد عدة تساؤلات تطفو على سطح المعرفة الارشادية العلاجية حول امكانية وجود ملاحظة بدون مقابلة ، حول امكانية دراسة حالة بلا مقابلة ، حول امكانية كتابة تقرير نفسى من غير مقابلة . ومن ناحية أخرى ، هل يمكن لمقابلة ما أن تحقق أهدافها دون أن يكون هناك ملاحظة ، أو دراسة حالة ، أو كتابة تقرير نفسى عن هذه الحالة !!؟

مما سبق يتضح مدى الحاجة الى دراسة متخصصة حول المقابلة فى

الارشاد والعلاج النفسى لتنفض الغبار عنها ، ولتزيل الغشاوة عن عيون المتعرضين لها، والمتجنين عليها بالقول والقلم، مما يصحح الاتجاه نحوها، ويعيد الاقلام المتطرفة بها الى موضعها . ومن ثم ، حاول المؤلف جاهدا فى هذا الكتاب أن يرد على المناقشات الجدلية التى اثيرت حول المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى التى أضعفت فعاليتها ، وصرفت الانظار عنها ، وجعلت الاساتذة التربويين الاكاديميين يشيرون اليها اشارة عابرة خلال شرحهم لمقررات الدراسة الارشادية والاكاديمية دون تخصيص مقرر دراسى مستقل لها .

وبناء عليه ، جاء هذا الكتاب ليسد فراغا كبيرا فى المكتبة العربية لافتقارها الشديد الى كتاب متخصص فى المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى . ويتميز هذا الكتاب بتضمينه تطبيقات عملية وأمثلة ميدانية تفسيرية وتوضيحية مستخلصة من مقابلات حية مع مسترشدتين حقيقيين مدعجة لحتواه النظرى . ويتضمن هذا الكتاب خمسة أبواب تنفتح على المعرفة المتخصصة فيما يتعلق بالمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى التى اتفق على تسميتها بالمقابلة الارشادية ، اختصارا للتكرار ، بحيث يشتمل كل باب منها على عدد من الفصول المترابطة مع بعضها برباط مشترك من المعرفة حولها . ويختص الباب الاول بالقاء الضوء على المقابلة الارشادية فى فصلين ، يتناول اولها المناقشات الجدلية بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى ، والرد على المتعصبين لكل منهما فى محاولة لايجاد اجابة عن سؤال ملح تردد فى اذهان الكثير من الممارسين لهذه المهنة حول ما اذا كان الارشاد النفسى يختلف عن العلاج النفسى ، أم أنهما مصطلحان مترادفان لمفهوم واحد ، ولا فرق بينهما وذلك من خلال عرض توضيحي يضع الامور فى نصابها . ويتدرج الفصل الثانى فى الباب الاول من سرد للتعريف المختلفة كما سجلتها اقلام كثير من الكتاب حول مفهوم المقابلة الارشادية الى عرض لمبادئها الخمسة ، ثم توضيح الفروق الجوهرية بين الاتجاه المباشر والاتجاه غير المباشر فيها . وينتقل هذا الفصل بعد ذلك الى توضيح أهمية المقابلة الارشادية ، وقيمة الوقت ، والمظهر الشخصى للمرشد النفسى ، وكيفية استقبال المسترشد .

ويتعلق الباب الثانى بالبيئة المهنية التى تتم فيها المقابلة الارشادية ، متناولة ثلاثة فصول مرتبطة بها . ويستعرض الفصل الثالث غرفة الارشاد النفسى من حيث مكوناتها ومحتوياتها التى تشتمل على الاضاءة، السجاد، الستائر والجدران والمعلقات ، المكتب والهاتف ، خزانة حفظ المستندات ، الكراسى والمناضد ، وجهاز التسجيل .



ويتناول الفصل الرابع مواصفات غرفة الملاحظة واستخداماتها ،  
موضحا مفهومها وأهميتها ، ومحذرا من العراقيل التي تواجهها . ثم  
يختتم الفصل بعرض لطرق الملاحظة ومهارتها . ويستعرض الفصل الخامس  
نماذج مختلفة من البيئة المهنية غير غافل لكان الانتظار فيها ، ومبتدئا من  
البيئة المهنية في مدرسة الجشطت ، متقللا الى البيئة المهنية في كل من  
مدرسة العلاج النفسى المتمركز حول العميل ، التعديل السلوكى ، العلاج النفسى  
الانفعالى العقلانى ، والعلاج النفسى الاسرى ، والعلاج النفسى الواقعى .

ويتناول الباب الثالث مهارات المقابلة الارشادية في ثلاثة فصول حيث ،  
يختص الفصل السادس بمهارات التسجيل المتنوعة بين التسجيل الكتابى  
والسجل السمعى والتسجيل المرئى ، مختتما بعرض أهدافها جميعا .

ويتميز الفصل السابع بعرض لمهارات استخدام المقاييس والاختبارات  
النفسية من وجهة النظر الارشادية حيث يتعرض الى تقويم المقابلة  
الارشادية ، توضيح مفهومي المقاييس والاختبارات النفسية ، استعراض  
للاختبارات النفسية المقترحة في مجال الارشاد النفسى ، مدى أهميتها .  
كيفية تطبيقها ، مهارات تفسيرها للمسترشد واستثمار نتائجها في تنمية  
شخصيته وتعديل سلوكه .

ويختص الفصل الثامن بعرض لمهارات دراسة الحالة ، مفهومها  
وأهميتها ، والصعوبات التي تواجهها . ثم ينتقل الفصل الثامن الى  
توأمها الكتابى وهو كتابة التقارير النفسية ، موضحا مفهومه وأهميته  
ومهارات كتابته .

ويشتمل الباب الرابع على المعلومات المتعلقة بخصائص المقابلة في  
الارشاد والعلاج النفسى ، موزعة بين فصلين حيث يتناول الفصل التاسع  
كل ما يتعلق بالمقابلة الابتدائية ، ويتناول الفصل العاشر كل ما يتعلق  
بالمقابلات التشخيصية والعلاجية . ولم يغفل الفصل التاسع مفهوم المقابلة  
الابتدائية ولا أهميتها ، مبينا أنماطها المختلفة ورؤية كل من المرشد والمسترشد  
لها . ثم يستعرض مراحلها الثلاثة وهى مرحلة الافتتاح ومرحلة البناء ومرحلة  
الاقفال . وينفرد الفصل العاشر بكل ما يتعلق بالمقابلات التشخيصية  
في سرد تفصيلى عن مفهومها ومراحلها الثلاثة وهى مرحلة الافتتاح  
ومرحلة البناء ومرحلة الاقفال .

ويتضمن الباب الخامس والاخير فنيات المقابلة في الارشاد والعلاج  
النفسى موزعة على أربعة فصول . يستقل الفصل الحادى عشر بفنيات

الفعل المتعلقة بفنية التساؤل لما لها من أهمية كبرى في المقابلة حيث تعتبر المحرك الذي يحدث الحركة فيها ، مستعرضا لدور كل من المرشد والمسترشد في ممارستها والقواعد الاساسية في استخدامها . وتستكمل فنيات الفعل في الفصل الثانى عشر حيث يتعرض لفنية المواجهة ، متناولا تعاريفها وتصنيفاتها ، ومدى أهميتها ومستوياتها . ثم يختتم بجذب الانتباه الى اعتبارات هامة حول استخدامها . ويتعرض الفصل الثالث عشر الى فنيات رد الفعل متضمنة فنية الصمت ، فنية الانصات ، فنية اعادة العبارات ، فنية الانعكاس ، وفنية الايضاح . ويتضمن الفصل الرابع عشر ثلاث فنيات فقط من فنيات التفاعل على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر ممثلة في فنية التنازل ، فنية الايحاء ، وفنية التغذية الراجعة لما لها من أهمية خاصة في تنشيط التفاعل بين أطراف المقابلة . ويأتى الفصل الخامس عشر في نهاية الباب الخامس، مختتما به الكتاب ، ومستعرضا لفنيات المسؤولية في المقابلة الا ان ادية حيث يتناول بالتفصيل كل من فنيات المسؤولية والتجديد حولها ، وأنماطها المختلفة . وركز الفصل الخامس بصفة خاصة على فنيتى الممارسة التدريبية والتقويم ، ثم عرض لنماذج الاستثمارات المستخدمة في فنيات المسؤولية .

واختتم الكتاب بثبت للمصطلحات التى وردت في فصوله حتى يسهل على القارئ الرجوع اليها كلما احتاج الى أى منها مرتبة حسب الابدجى الهجائية للكلمات . ثم عرض للمراجع العربية والاجنبية التى استند اليها فيما تناولته بخصوص المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى .

والله نسال التوفيق والسداد

غرة شهر رمضان المبارك ١٤٠٥ هـ

المؤلف

## محتويات الكتاب

الصفحة

الموضوع

### الباب الاول

٢٣	أضواء على المقابلة في الارشاد والعلاج النفسى
٢٧	الفصل الاول : الارشاد النفسى والعلاج النفسى وجهان لعملة واحدة
٣٤	مذكرة تفسيرية حول الارشاد والعلاج النفسى
٣٥	أسس التشابه بين الارشاد والعلاج النفسى
٤٠	الاختلافات المصطنعة بين الارشاد والعلاج النفسى
٤٥	مفهوم الارشاد النفسى
٤٧	كلمة لا بد منها
٤٧	الخلاصة
٤٩	تمارين للمناقشة
٥١	الفصل الثانى : مقدمة فى المقابلة الارشادية
٥٣	تعريف المقابلة الارشادية
٥٦	مبادئ المقابلة الارشادية
٥٩	اتجاهات المقابلة الارشادية
٦٠	أهمية المقابلة الارشادية
٦١	قيمة الوقت
٦٣	المظهر الشخصى للمرشد النفسى
٦٥	استقبال المرشد
٦٨	الخلاصة
٧١	تمارين للمناقشة

### الباب الثانى

٧٣	البيئة المهنية
٧٧	الفصل الثالث : غرفة الارشاد النفسى
٧٩	الاضاءة

الموضوع	الصفحة
السجاد	٧٩
الستائر ، الجدران ، المعلقةات	٨٠
المكتب والهاتف	٨٢
خزنة حفظ المستندات	٨٥
الكراسى والمناضد	٨٥
جهاز التسجيل	٨٧
الخلاصة	٨٨
تمارين للمناقشة	٩٢
<b>الفصل الرابع : غرفة الملاحظة</b>	٩٣
مواصفات غرفة الملاحظة	٩٥
استخدامات غرفة الملاحظة	٩٧
مفهوم الملاحظة	١٠١
أهمية الملاحظة	١٠٥
العراقيل التى تواجه الملاحظة	١٠٦
طرق الملاحظة	١٠٩
مهارة الملاحظة	١١٢
الخلاصة	١١٤
تمارين للمناقشة	١١٧
<b>الفصل الخامس : نماذج من البيئة المهنية</b>	١١٩
مكان الانتظار	١٢١
البيئة المهنية فى مدارس الارشاد النفسى	١٢٧
البيئة المهنية فى مدرسة الجشطالت	١٢٧
البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى المتمركز حول العميل	١٢٨
البيئة المهنية فى مدرسة التعديل السلوكى	١٢٩
البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى الانفعالى العقلانى	١٣٠
البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى الاسرى	١٣١
البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى الواقعى	١٣١
الخلاصة	١٣٢
تمارين للمناقشة	١٣٦



## الباب الثالث

١٣٩	...	مهارات المقابلة الارشادية
١٤٥	...	الفصل السادس : مهارات التسجيل
١٤٨	...	مهارات التسجيل الكتابي
١٤٨	...	التوصيات التي يجب مراعاتها عند التسجيل الكتابي
١٤٩	...	مهارة تسجيل النقاط
١٥٢	...	محظورات في تسجيل النقاط
١٥٢	...	مهارة ملء المستندات والاستمارات
١٥٢	...	مستندات يحررها المسترشد بمعرفته
١٥٤	...	مستندات يحررها المرشد النفسى بمعرفته
١٥٦	...	نماذج المستندات والاستمارات المستخدمة في المقابلة الارشادية
١٦٧	...	مهارة التسجيل السمعى
١٧٠	...	مهارة التسجيل المرئى
١٧٥	...	اهداف مهارات التسجيل
١٧٦	...	الخلاصة
١٨٠	...	تمارين للمناقشة
١٨١	...	الفصل السابع : مهارات استخدام المقاييس والاختبارات النفسية
١٨٤	...	تقويم المقابلة الارشادية
١٨٥	...	المقاييس النفسية
١٨٧	...	الاختبارات النفسية
١٩٠	...	الاختبارات النفسية المقترحة في مجال الارشاد النفسى
١٩٢	...	اهمية الاختبارات النفسية في المقابلة الارشادية
١٩٤	...	تطبيق الاختبارات النفسية
١٩٥	...	مهارات تطبيق الاختبار النفسى
١٩٦	...	اعتبارات هامة في تطبيق الاختبار النفسى
١٩٨	...	مهارات تفسير الاختبار النفسى
٢٠١	...	الخلاصة
٢٠٤	...	تمارين للمناقشة

الموضوع	الصفحة
الفصل الثامن : مهارات دراسة الحالة وكتابة التقارير	٢٠٥ ...
دراسة الحالة	٢٠٨ ...
مفهوم دراسة الحالة	٢٠٩ ...
أهمية دراسة الحالة	٢١٠ ...
الصعوبات التي تواجه دراسة الحالة	٢١٣ ...
مهارة دراسة الحالة	٢١٤ ...
كتابة التقارير	٢٢٣ ...
مفهوم التقرير النفسى الختامى	٢٢٣ ...
أهمية التقرير النفسى الختامى	٢٢٤ ...
مهارة كتابة التقرير النفسى	٢٢٥ ...
الخلاصة	٢٣٤ ...
تمارين للمناقشة	٢٣٨ ...

## الباب الرابع

خصائص المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى	٢٣٩ ...
الفصل التاسع : المقابلة الابتدائية	٢٤٣ ...
مفهوم المقابلة الابتدائية	٢٤٥ ...
أهمية المقابلة الابتدائية	٢٤٧ ...
أنماط المقابلة الابتدائية	٢٤٨ ...
رؤية المسترشد للمقابلة الابتدائية	٢٥٥ ...
رؤية المرشد النفسى للمقابلة الابتدائية	٢٥٩ ...
افتتاح المقابلة الابتدائية	٢٦١ ...
بناء المقابلة الابتدائية	٢٦٦ ...
اقفال المقابلة الابتدائية	٢٧٢ ...
الخلاصة	٢٧٣ ...
تمارين للمناقشة	٢٧٨ ...
الفصل العاشر : المقابلات التشخيصية والعلاجية	٢٧٩ ...
مفهوم المقابلات التشخيصية والعلاجية	٢٨٢ ...
مراحل المقابلات التشخيصية والعلاجية	٢٨٤ ...

الموضوع	الصفحة
مرحلة الافتتاح	٢٨٥
مرحلة البناء	٢٩٨
مرحلة الاقفال	٣١٨
الخلاصة	٣٣٠
تمارين للمناقشة	٣٣٦

## الباب الخامس

٣٣٩	فنيات المقابلة في الارشاد والعلاج النفسى
٣٤٣	الفصل الحادى عشر : فنية الفعل ( ١ ) فنية التساؤل
٣٤٥	فنية التساؤل
٣٤٨	دور المسترشد في ممارسة فنية التساؤل
٣٥٦	دور المرشد النفسى في ممارسة فنية التساؤل
٣٥٧	القواعد الاساسية في ممارسة فنية التساؤل
٣٩٩	الخلاصة
٤٠٣	تمارين للمناقشة
٤٠٥	الفصل الثانى عشر : فنيات الفعل ( ٢ ) فنية المواجهة
٤٠٧	تعريف المواجهة
٤٠٨	تصنيفات المواجهة
٤١٤	اهمية المواجهة
٤١٥	مستويات المواجهة
٤١٨	اعتبارات هامة حول المواجهة
٤٢١	الخلاصة
٤٢٤	تمارين للمناقشة
٤٢٥	الفصل الثالث عشر : فنيات رد الفعل
٤٢٧	فنية الصمت
٤٣٥	فنية الانصات
٤٤٩	فنية اعادة العبارات
٤٥٣	فنية الانعكاس

الموضوع	الصفحة
فنية الايضاح ... ..	٤٥٩
الخلاصة ... ..	٤٦٣
تمارين للمناقشة ... ..	٤٦٧
الفصل الرابع عشر : فنيات التفاعل ... ..	٤٦٩
فنية التفسير ... ..	٤٧٤
فنية الایحاء ... ..	٤٨٠
فنية التغذية الرجعية ... ..	٤٨٦
الخلاصة ... ..	٤٩٨
تمارين للمناقشة ... ..	٥٠٢
الفصل الخامس عشر : فنيات المسئولية في المقابلة الارشادية ... ..	٥٠٥
مناقشات جدلية حول فنيات المسئولية ... ..	٥٠٩
أنماط فنيات المسئولية ... ..	٥١٠
فنية الممارسة التدريبية ... ..	٥١١
اعتبارات هامة للاطراف المعنية في الممارسة التدريبية ... ..	٥١٧
توصيات هامة في استخدام فنية الممارسة التدريبية ... ..	٥٢٠
فنية التقويم ... ..	٥٣٣
نماذج الاستمارات المستخدمة في فنيات المسئولية ... ..	٥٣٩
الخلاصة ... ..	٥٤٦
تمارين للمناقشة ... ..	٥٥٢
ثبت المصطلحات ... ..	٥٥٥
مراجع الكتاب ... ..	٥٦٢
( أ ) المراجع العربية ... ..	٥٦٢
( ب ) المراجع الاجنبية ... ..	٥٦٤
Summary About the Book ... ..	٥٧٢
THE AUTHOR ... ..	٥٧٣
PUBLICATIONS OF THE AUTHOR ... ..	٥٧٣

# الباب الأول

أضواء على المقابلة في الارشاد والعلاج النفسي

**HIGHLIGHTS ON THE INTERVIEW IN COUNSELING  
AND PSYCHOTHERAPY**

الفصل الاول :

الارشاد النفسي والعلاج النفسي وجهان لعملة واحدة

الفصل الثانى :

مقدمة فى المقابلة الارشادية



يفض أن سترسل فيما يتعلق بالمقابلة في الارشاد والعلاج النفسى أن نلقى الضوء على بعض المتضمنات الهامة التى تحيط بها تمهيدا للدخول فى تفصيلاتها . لذلك يختص هذا الباب بتقديم فصلين كاملين عن أساسيات هامة يجب على كل مشغل فى مجال الارشاد والعلاج النفسى أن يلم بها قبل دراسة البيئة المهنية التى تشكل ملامحها ، ممارسة مهاراتها ، التعرف على خصائصها والعمل وفق فنياتها .

وينفرد الفصل الاول بالقاء الضوء على كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى من حيث توضيح الاجابة الملحة عن سؤال تردد فى أذهان الكثيرين من العاملين بالارشاد والعلاج على حد سواء حول ما اذا كان الارشاد النفسى يختلف عن العلاج النفسى ، أو أنه لا فرق بينهما ، وأنهما مصطلحان مترادفان لمفهوم واحد ، وذلك من خلال عرض مذكرة تفسيرية حولهما . ويؤكد هذا الفصل على أوجه التشابه بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى ، ومشيرا الى الاختلافات المصطنعة بينهما .

ويتناول الفصل الثانى بصورة عامة الفروق الجوهرية بين مفهوم المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى وبين لقاء الصدقة ، مدعما باستعراض عدد من التعاريف التى تناولت المقابلة الارشادية وفق تسلسلها الزمنى ، ومدعما بالتاكيد على عناصرها الاساسية التى لا يمكن أن تتم المقابلة الا بتوافرها . ولما كانت المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى تتم وفقا لمبادئ هامة ، وجدنا أنه من الضرورة بمكان أن نذكرها على النحو الذى استخلصناه مما استعرضه الكثير من الكتاب والمؤلفين فى هذا الخصوص .

وبالاضافة الى ذلك ، سوف يتناول الفصل الثانى على صفحاته فى المقدمة القاء الاضواء على المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى مايتعلق باتجاهاتها المختلفة ، المباشر منها وغير المباشر ، وأهميتها فى تنمية شخصية المسترشد من جوانبها الارشادية الاربعة المثلة فى الجانب الشخصى ، الجانب الاجتماعى ، الجانب التربوى ، الجانب المهني . ولم نغفل قيمة الوقت فى المقابلة الارشادية ، لذا سنتناوله بشئ من التفصيل والتحليل . وسنتعرض للمظهر الشخصى للمرشد النفسى وأهميته فى تحقيق أهداف المقابلة التى تعمل على تنمية شخصية المسترشد . وفى النهاية نختم هذه المقدمة بالقاء الضوء الأخير على كيفية استقبال المسترشد ، موضحين أسلوبين ، الجيد والردىء ، المحتمل استخدام أى منهما فى استقباله .







# الفصل الأول

الارشاد النفسى والعلاج النفسى وجهان لعملة واحدة

**COUNSELING & PSYCHOTHERAPY ARE**

**TWO FACES TO THE SAME COINE**

- مذكرة تفسيرية حول الارشاد والعلاج النفسى .
- أسس التشابه بين الارشاد والعلاج النفسى .
- الاختلافات المصطنعة بين الارشاد والعلاج النفسى .
- كلمة لا بد منها .
- الخلاصة .
- تمارين للمناقشة .

**ON THE RELATION OF  
PSYCHOTHERAPY TO COUNSELING**



Peter Schwarzbart

قبل أن نستمر في المناقشة حول كل ما يتعلق بالمقابلة في الارشاد والعلاج النفسى على صفحات هذا المجلد، يجدر بنا أن نزيل الغشاوة التي حجبت الرؤية عن حقيقة لا جدال فيها حول المفهوم الموحد لكل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى . ولعل مانسطره على الصفحات القليلة القادمة في بداية هذا الفصل كفيل بأن يزيل المتناقضات ويحل الخلافات ويفض الاشتباكات بين المتعصبين لكل منهما ، المتطرفين بوجهات نظرهم حول مفهومهما على زعم أن لكل مفهومًا مستقلًا به، يختلف عن مفهوم الآخر . ونحن إذ نسرد الحقائق حول مفهوم الارشاد والعلاج النفسى على هذه السطور، فإننا في سردنا هذا لا نميل الى أى جانب يمثل أيا من هؤلاء المتعصبين لما ينتمون اليه سواء أكان ارشادًا أم علاجًا ، لا ننحاز لأية فئة ينتسبون اليها سواء أكانت فئة المرشدين النفسيين (counselors) ، أو فئة المعالجين النفسيين (Psychotherapists) ، إنما أردنا فقط أن نلفت النظر الى حقيقة غابت عنها أعينهم عبر السنين الطويلة حتى نخفف حدة التوتر بينهم ، وحتى نعيدهم الى الاعتدال في تفكيرهم دون التطرف فيه ، وإلى احترام ما يمارسه غيرهم من زملائهم في المهنة دون التعصب ضده .

تأرجح سؤال على مر العصور في أذهان الكثير من المشتغلين، والممارسين المهنيين في مجال مساعدة الفرد (the area of helping individual) حول ما إذا كان الارشاد النفسى (counseling) يختلف عن العلاج النفسى (Psychotherapy) أو أنه لا فرق بينهما، وأنهما مصطلحان مترادفان لمفهوم واحد . وكالعادة تحيز نفر من الافراد للعلاج النفسى وتعصبوا له ، بينما تحيز نفر آخر للارشاد النفسى وتعصبوا له، وتطرف كل نفر بما تمسكوا به ، وذهب كل منهما بعيدا عن الآخر مما أبعد الشقة بين الارشاد والعلاج لدرجة لا يتصورها عقل ولا يتقبلها منطق . ووصل الامر بالبعض الى أنهم أعلنوا الحرب على البعض الآخر، وذلك برفع شأن أنفسهم واعلاء قدرهم، متفاخرين بما ينتمون اليه، ومقللين في نفس الوقت من شأن زملائهم مستهترين بما يمارسونه . واتسعت الفجوة بين الارشاد والعلاج بصورة غير مرضية في البلاد العربية عن قصور في الفهم وعن نقص في الثقة لدى المشتغلين في مهنة الارشاد والعلاج النفسى، حيث أحاط هؤلاء نفر من المتعصبين لأى من الارشاد أو العلاج أنفسهم بهالة كبيرة صنعوها بالمصطلحات والكلمات الاجنبية المستوردة ، متوجين بها رؤوسهم عن وهم بضخامتها ، ومستمدين كيانهن المهني من خداع ضوئها المبهر مثل :

الكلينيكي = العيادي (الكلييك) = عيادة «البشيت» = مريد  
 (الكليش) = المعالج، (الكوسليج) = الارشاد، «الكاوسلور» = المرشد  
 وما شابهها من تفرنج المصطلحات، وكأنها قذائف يقذفون بها بعضهم بعضا  
 عن وهم في أنها تدعم وجودهم المهني وتحمي انتمائهم اليه وتهدم ما يمارسه  
 رملأؤهم. وعلى سبيل المثال لهذه الحساسيات، أذكر من الواقع العلمي أنه  
 عند التخطيط لدورة ما تسمى دورة الارشاد النفسى للاخصائيين النفسيين  
 التابعين لوزارة الصحة في إحدى الدول العربية، تطرف أحد الاساتذة  
 الجامعيين الذين يفاخرون بانتمائهم الى جماعة الاكلينيكيين بأن شطب  
 كلمة (ارشادي) كلما ظهرت على أى سطر من سطور الخطة المعدة لهذه  
 الدورة وكتب بدلا عنها كلمة (الكلينيكي)، مما قوبل برد فعل مضاد من  
 استاذ آخر ينتمى لجماعة المرشدين فعدل ما كتبه وأعاد المصطلح الارشادي  
 مرة أخرى الى محله بعد أن شطب المصطلح الاكلينيكي الذي كتبه زميله  
 الاكلينيكي. وعند التخطيط لاقامة مركز للارشاد النفسى ليكون تابعا لاحدى  
 الجامعات العربية، أراد أحد الاساتذة الاكلينيكيين أن يغير المسمى الارشادي  
 للمركز واستبداله بمسمى اكلينيكي، غير أن اتجاه القسم الذى ينتمى اليه  
 هذا المركز رفض ذلك وأصر على المسمى الارشادي له لوقعه الخفيف على  
 أذن المترددين عليه مما يغرس الثقة في نفوسهم بأنهم ليسوا مرضى، انما  
 هم افراد عاديون كغيرهم من البشر، ولكنهم يعانون من سوء التكيف ليس  
 الا - ومرة أخرى، عند اضافة مصطلح (عيادي) الى مسمى الماجستير الذى  
 كانت احدى الكليات العربية تسعى للحصول على الموافقة على منحه تحت  
 اسم ماجستير فى علم النفس الارشادي والعيادي، رفضت كلية الدراسات  
 العليا مصطلح (عيادي) وحذفته من مسمى الماجستير ووافقت على أن يمنح  
 تحت اسم (ماجستير فى علم النفس الارشادي) - وقد يظن البعض أنني  
 اغالى في عرض هذه الحساسيات بين العاملين فى حقل الارشاد والعلاج النفسى  
 حتى على أعلى مستوى فيه وهو المستوى الاكاديمى، ولكن الرسام  
 الكاريكاتيرى بيتر شوارزبيرج (Peter Schwarzburg) نجح فى تصوير هذه  
 الحساسيات على رسم كاريكاتيرى يمثل شخصين يتبارزان، يشهر كل منهما  
 سلاحه فى وجه الآخر، بينما يحاول شخص ثالث أن يفض الاشتباك بينهما  
 (بلكين 1976 Belkin) .

ومع أنه يشرفنى انتمائى لفئة المرشدين النفسيين (The Counselors)  
 ولغة الاساتذة التربويين للمرشدين النفسيين (The Counselor Educators)  
 لا أنه يجدر بى أن أشير الى عدم تعصبى للارشاد النفسى (Counseling)  
 واعتراضى المطلق بعدم وجود أى فروق جوهرية بين الارشاد والعلاج



النفسي، وأبني أناهض وأرفض تماما هذه الخلافات والحساسيات التي يفتعلها المتعصبون لأي منهما . كما أبني أناهض وأرفض أي تجريح لم يمارسه المنتمون لأي من الفئتين، فئمة المرشدين أو فئمة المعالجين ، وذلك انطلاقا من ايمانى بما تقره الشريعة الاسلامية السمحاء من الاعتدال فى كل الامور، وعدم التطرف فى أمر ما، ولا المغالاة فيه حتى نكون معتدلين فى سلوكنا وتصرفاتنا لأننا أمة وسط، واعتمادا على ما هو مسجل فى السرد التاريخى لحركات علم النفس المختلفة التى تتضمن بالتبعية كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى . وبناء عليه، علينا أن نكون حذرين فى ابداء الرأى وتحديد الموقف واتخاذ الجانب بما لايجرح مشاعر الآخرين ولاسيما زملاؤنا فى المهنة، ولا يسىء اليهم ، ولا ينال مما يمارسونه، ولا يقلل من اهميته، وخصوصا اذا كنا على مستوى اكاديمى يتصف بالرقى والعلو فى أى مجتمع من المجتمعات .

وحتى أكون منصفاً فيما يتعلق بالارشاد والعلاج، وحتى أكون محايدا فى عرض وجهة نظرى حول ترادف المسميين، وحول اتفاقهما فى المفهوم النظرى وفى التطبيق العملى، سأتناول على السطور القادمة حقائق تاريخية ثابتة حول الحركات المختلفة لعلم النفس متضمنة المعانى المشتركة للارشاد والعلاج والتى تدل على أنه لا فرق جوهري بينهما، كما أبني سأعرض الآراء المختلفة ووجهات النظر المتباينة لرواد المدارس المتنوعة فى علم النفس، الذين وضعوا لنا النظريات والاسس والطرق والاساليب لممارسة مهنة الارشاد والعلاج بناء عليها، متفقون أغلبهم على أنه لا فرق بينهما . ومن ثم، لا داعى للتعصب الأعمى لأي منهما ولا داعى للتجريح لما يمارسونه المنتمون لأيهما .

سرد برى الاصغر (Perry, Jr., 1976) ، وكوبلاند (Copeland, 1982) التطور التاريخى للحركات المختلفة التى تناولت علم النفس فى مجالاته المتنوعة ممثلة فى حركة التوجيه والارشاد النفسى (movement of Guidance and counseling) حركة القياس النفسى (movement of psychometrics) ، حركة الصحة العقلية (movement of mental hygiene) وحركة دراسة الطفل (movement of child study) وحركة التحليل النفسى (movement of psychoanalysis) وذلك خلال فترة زمنية تكاد تكون واحدة فى بداية هذا القرن ، ولو أنهما أشارا الى أن حركة التوجيه والارشاد النفسى كانت أنشطهم جميعا بريادة فرانك بارسونز (Frank Parsons, 1909) الذى دعم وجودها فى المجال المهنى . ثم امتدت أنشطتها وخدماتها من المجال المهنى (Vocational Setting) لتغطى المجالات التربوية (educational Settings)

على يد جيسى دافيز (Jesse Davis) بالرغم من محاولاته المبكرة في تشكيل ملامح الارشاد المهني بمدارس مدينة ديترويت الامريكية منذ عام ١٨٩٨ ، الا أنه دعم ممارساته المهنية في المجال التربوي بما نادى به بارسونز من وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وبناء على نظرية السمات والعوامل (Theory of traits and factors) التي ظهرت على يديه . وكان لظهور حركة القياس النفسى اثر كبير في تدعيم نظرية السمات والعوامل وتطبيقها على أسس عملية مدروسة، وبالتالي تدعيم حركة التوجيه النفسى في المجالين المهني والتربوي، وجاءت حركة الصحة العقلية وحركة دراسة الطفل لتضيفا دعامة جديدة لحركة التوجيه والارشاد النفسى في مجالها المهني والتربوي ولتنتقلا بها الى المجال الاجتماعى لتنمية العلاقات الاسرية ولاسيما بين الآباء. وإطفالهم . ولم تستغن الحركات النفسية سالفه الذكر عن تدعيم حركة التحليل النفسى لها لاستكمال بنيانها في المجال الشخصى للفرد فيما يتعلق بانفعالاته وما قد يمساها من اضطرابات تضعف من صحته النفسية .

وبناء عليه، حاولت هذه الحركات النفسية كلها أن تبحث عن دينامية سيكولوجية لأسس نظرية لكثير من اجراءاتها ومرئياتها ومتضمناتها ، مما جعل كل المشتغلين بها جميعا بلا استثناء يتساءلون فيما بينهم ان كانوا يمارسون جميعا نفس العمل أم لا ؟ ورد برى الاصغر (Perry, Jr. 1976) على هذا السؤال بأن الارشاد النفسى يمارس مع قطاع عريض ومتباين من البشر مما يجعله مشتركا بالضرورة مع الممارسة المهنية لكثير من المنتمين للحركات النفسية المترابطة ، والمدمجة كل منها للأخرى . ثم طرح سؤالاً آخر عما اذا كان من الممكن أن نفرق بين الارشاد النفسى ، والعلاج النفسى نظريا وعمليا أم لا ؟ وأجاب لهنر (Lehner 1952) بأنه لم ينجح أحد في وضع تعريف مستقل للعلاج النفسى يمكن أن نميزه عن تعاريف الارشاد النفسى المختلفة، وان كل المقارنات التي حاولت التفرقة بينهما كانت من واعز فردى وفقا للميل الشخصى معبرة عن وجهة نظر صاحبها ليس الا، وحتى تلك المقارنات لم تمس الجوهر المشترك بينهما سواء فيما يتعلق بالنظرية ولا بالتطبيق ، ولكنها تطرقت الى الوسائل التدريبية لكل من المرشد النفسى والمعالج النفسى ، والى المكان الذى يمارس فيه كل منهما وظيفته الانسانية .

وبمراجعة الوثائق البحثية حول مفهوم الارشاد والعلاج النفسى وجد أن فيدلرز (Fiedlers, 1950) سبق لهنر (Lehner, 1952) بعامين عندما أعلن نتائج الدراسات والابحاث المختلفة التى بحثت عن الفروق الاساسية بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى والتى جاءت كلها صريحة وواضحة، ومبينة

على أسس علمية وبحثية، معلنة أنه لا يوجد فرق جوهري في وصف مفهوم كل منهما فيما يتعلق بالعلاقة الانسانية المساعدة بين الشخص المساعد (helper) (بكر العين)، والفرد المساعد (helpee) (يفتح العين)، سواء كان ذلك ضمن عملية ارشادية أو عملية علاجية . وينى تايب ولبرج (Wolberg, 1954) لعدم وجود فروق جوهريّة تذكر بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى بناء على اعتقاده بأن تعريف روجرز (Rogers) نفسه للارشاد النفسى يصعب تمييزه عن تعريفه للعلاج النفسى، وأن اجراءات كل منهما واحدة لا فرق بينهما ؟ وبالتالي فإن تعريف روجرز للارشاد النفسى ما هو الا مرادفاً لتعريفه للعلاج النفسى . وفى عام ١٩٥٧ بحث ستروب (Strupp, 1957) عن فروق جوهريّة أساسية بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى عندما حلل اجابات ولبرج (Wolberg) وروجرز (Rogers) حولهما ، وجد أنه لا فرق بينهما فى الهدف الرئيسى لكل منهما الذى يتمثل فى تحقيق تقبل الذات للعميل (Client) ، وفى التعبير الحر عن مشاعره بنفسه .

وفى عام ١٩٦١ أعلن روجرز (Rogers, 1961) صراحة ، أن مصطلحي الارشاد النفسى، والعلاج النفسى استخدمما بالتبادل لانهما يشيران الى نفس القواعد والطرق والاساليب التى تحقق الاتصالات المباشرة مع الفرد المراد مساعدته على تغيير اتجاهاته وسلوكياته . وفى عام ١٩٦٥ ، حاول بيرز (Perez, 1965) أن يجد فروقا جوهريّة بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى من خلال دراسة وتحليل عدد من التعاريف التى تناولت كل منهما على أقلام عدد من الكتاب والمؤلفين المهتمين بمجالهما أمثال . سوليفان (Sullivan, 1954) ، ولبرج (Wolberg, 1954) وليامسون (Williamson, 1959) اربوكل (Arbuckle, 1961) ، ويندر وآخرون (Winder & Others, 1962) ولكنه انتهى الى أن الارشاد النفسى والعلاج النفسى يتفقان تماما فى الخطوات العملية لان تعاريف كل منهما لم تعكس فروقا حقيقية بينهما .

وفى عام ١٩٨١ نشر حامد الفقى كتابه المترجم «نظريات الارشاد والعلاج النفسى Theories of Counseling and Psychotherapy للمؤلف الأمريكى س. ه. باترسون (C.H. Patterson) حيث عرض المؤلف فى مقدمته الاصلية لكتابه المذكور أنه من الصعب التفريق بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى لان تعاريف الارشاد النفسى يمكن الاخذ بها على أنها تعاريف للعلاج النفسى فى أغلب الاحيان، والعكس صحيح . وعرض باترسون (Patterson) استنتاجه من تحليله للتعاريف المختلفة التى تناولت كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى بأنه لا توجد فروق حاسمة بينهما، لا فى طبيعة العلاقة المساعدة، ولا فى العملية، ولا فى الطرق والاساليب، ولا فى الاهداف، ولا فى النتائج العامة، ولا حتى فى أنواع الحالات أو العملاء المستفيدين من أى منهما .



## مذكرة تفسيرية حول الارشاد والعلاج النفسى

عند متابعة الاتجاه العام (general approach) لأفكار العالم النفسى الشهير كارل روجرز (Carl Rogers) نجد مدى الارتباط بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى فى ممارسته المهنية وفى كتاباته ومؤلفاته العلمية . عندما حلل برى الاصغر (Perry, Jr. 1976) اتجاه روجرز الانسانى (the Rogerian humanistic approach) وجد أن معظم الحالات التى عرضها كنماذج علاجية فى كتابه الشهير : «الارشاد والعلاج النفسى»، ١٩٤٢، Counseling and Psychotherapy, 1942 « كانت ذات طبيعة ارشادية متميزة بمشكلات خاصة ينفرد بها المجال الارشادى . ثم أحصى برى الاصغر (Perry, Jr. 1976) عدد المرات التى ذكر فيها مصطلح الارشاد النفسى (counseling) فى كتابه الشهير «العلاج المتمركز حول العميل»، ١٩٥١ - Client - centered Therapy, 1951 « وجد أنها مائتا مرة ، بينما ذكر فى مقابلها مصطلح العلاج (therapy) خمس مرات فقط . وقد ذكر مصطلح الارشاد النفسى (Counseling) بعد ذلك مرة واحدة فقط فى فهرس كتاب روجرز ودايموند (Rogers & Dymond) الذى صدر تحت عنوان : «العلاج النفسى وتغير الشخصية ، ١٩٥٤ Psychotherapy Personality Change, 1954 « وأشير بعد ذلك الى هذا المصطلح تحت فهرس العلاقة العلاجية (Therapeutic Relationship) حيث ذكر ٤٩ مرة تحت هذا الفهرس . . استنتج برى الاصغر (Perry, Jr., 1976) من هذا التحليل لأفكار روجرز (Rogers) التى سجلها فى ممارساته المهنية وكتاباته ومؤلفاته العلمية أن الارشاد النفسى يرتبط بالعلاج النفسى ارتباطا وثيقا ولا انفصام بينهما فى النظرية ولا فى التطبيق .

ومن جهة آخر فسر كورسينى، ١٩٧٩ (Corsini, 1979) مدى الارتباط القوى بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى فى أعمال روجرز (Rogers) حيث ذكر أنه عندما نشر روجرز كتابه الارشاد والعلاج النفسى فى عام ١٩٤٢ (Counseling and Psychotherapy, 1942) أتاح فرصة جديدة للعمل بطريقة موحدة لكل من المرشدين النفسين ، والمعالجين النفسين ، وأنه أكد على استخدام مصطلح الارشاد النفسى (counseling) بدلا من مصطلح علاج (therapy) لأن وقعه خفيف على أذان العملاء (clients) المترددين عليهم طلبا لمساعدتهم على حل مشكلاتهم، ولأن مصطلح العلاج (therapy) خلق حريا شعواء عندما استخدم بوساطة المعالجين النفسين، بينهم وبين الاطباء النفسين (Psychiatrists) الذين يعتبرون أن مهنة العلاج من شأنهم وحدهم، ولا يمكن المساس بها من قبل أى فرد كان خارج عن فئتهم المهنية ، حيث وصفوه بأنه دخيل عليهم وعلى حقهم المهنى . وحتى يزيل روجرز



الاحساس بالمرض الذي قد يتأكد في أذهان كل من المرشدين والعملاء، فانه غير مسمى اتجاهه الانساني من العلاج المتمركز حول العميل (Client Centered Therapy, 1951) الى مسمى العلاج المتمركز حول الشخص (Person-Centered Therapy, 1974) تأكيداً على قيمة الفرد كشخص وليس كمريض (عميل) . من هذا يتضح مدى الارتباط الوثيق بين الارشاد النفسي والعلاج النفسي الذي لا يمكن أن يفرق بينهما أى تطرف صادر عن شخص ما ولا أى تحيز يعمد اليه .

ودعم فارس (phares, 1979) ما جاء في اتجاه روجرز الانساني (Rogerian humanistic approach) من حيث أنه قدم مفهوماً جديداً للعلاج (therapy) خالياً من النغمة العلاجية المرتبطة عادة بالطب النفسي، وتحويله الى مفهوم نفسى خالص، متميزاً عن الاتجاه التحليلي الذي يركز على خبرات المريض في الماضي، لانه ركز على العلاقة الانسانية بين العميل والمعالج النفسى التى تبرز بوضوح انعكاساته لمشاعر العميل واحاسيسه . ودعم هذا الاتجاه أيضاً كل من المعالجين النفسيين بينسوانجر (Binswanger, 1963) وبوس (Boss, 1963) حيث أشارا الى أن الفنيات العلاجية التقليدية القديمة المشتقة من مدرسة التحليل النفسى قد طرحت جانباً واستبدلت عوضاً عنها بالتركيز على العلاقة الواقعية بين العميل والمعالج النفسى . ولما كان التركيز على العلاقة العلاجية بين المساعد (helper) وبين المساعد (helpee) يعتبر جوهر الارشاد النفسى، اذن فانه لا يوجد فرق بين ما أكد عليه روجرز وأتباعه بينسوانجر وبوس فيما يختص بجوهر العلاج النفسى (العلاقة العلاجية بين المريض والمعالج) وبين جوهر الارشاد النفسى (العلاقة الانسانية بين المرشد والمسترشد) .

#### أسس التشابه بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى

عندما نقر بأن الارشاد النفسى لا يختلف في الجوهر عن العلاج النفسى فانه يجدر بنا أن نشير الى الاسس العامة التى نعتقد بأنها واحدة لهما هما الاثنان، والتى يمكن أن تبني عليها الاستراتيجية الارشادية العلاجية في المجال الارشادى العيادى (the clinical counseling setting) والتى يمكن أن يعتمد عليها في تدعيم المفهوم الموحد للارشاد والعلاج النفسى ، والتى بواسطتها يمكن التسليم بأنهما متشابهان في المضمون ، وإن اختلفا ظاهرياً في الشكل .

#### أولاً - تعاريف الارشاد والعلاج النفسى :

عند تحليل التعاريف المختلفة التى تناولت كل من الارشاد النفسى ، والعلاج النفسى، والتى جاء ذكرها على السنة الممارسين المهنيين لكل منهما،

والتي سطرته أقلام الكتاب والمؤلفين المتخصصين في مجالهما، والتي صاغها الرواد الأوائل في علم النفس الارشادي وعلم النفس العيادي ، نجد أنها لا تختلف في مضمونها عن جوهر واحد مشترك بينهما هو : أن الارشاد النفسي، أو (العلاج النفسي) عبارة عن علاقة انسانية أو علاقة (علاجية/ مهنية/واقعية) بين شخصين، أحدهما يحتاج الى مساعدة لحل مشكلاته التي تؤثره ولعبور أزماته التي يعاني منها، ويسمى هذا الشخص مسترشداً، أو (مريضاً/عميلاً)، أما الشخص الآخر فيقدم له هذه المساعدة التي يحتاج اليها على أسس علمية ومهنية مدروسة ، ويسمى هذا الشخص بالمرشد النفسي، أو (المعالج النفسي/المعالج) وبناء عليه ذكر شرتزر وستون (Shertzer & Stone, 1981) أن الممارسين المهنيين من مرشدين نفسيين ، أو معالجين نفسيين أقرروا أنه لا يوجد فروق واضحة بين مفهوم الارشاد النفسي ومفهوم العلاج النفسي ، وحتى ان ظهرت أى فروق بينهما فما هى الا فروق اصطلاحية . ومن ثم ، استخدم مصطلح الارشاد النفسي ، والعلاج النفسي بالتبادل بينهما دون أية حساسيات تذكر .

### ثانياً - أهداف الارشاد والعلاج النفسي :

تكمّن الاهداف العامة والخاصة لأي عملية في مفهومها وفي التعاريف المختلفة التي تناولتها . لذلك يمكن استخلاص أهداف الارشاد والعلاج النفسي من مفهومهما الموحد ومن تعاريفهما المتشابهة التي تناولتهما . ولما كان جوهرهما مشتركاً، ولما كان مفهومهما واحداً، فلا بد أيضاً من تشابهها في الاهداف سواء أكانت أهدافاً عامة أو أهدافاً خاصة . وإذا سئل أى معالج نفسى عن الهدف من ممارسته لعملية العلاج النفسي مع مرضاه، سوف يجيب على الفور أنه يهدف الى مساعدتهم على إعادة بناء شخصياتهم وتعديل سلوكهم حتى يتخطون صعوبات تكيفهم ويعبرون أزماتهم التي يعانون منها . وإذا سئل أى مرشد نفسى عن الهدف من ممارسته لعملية الارشاد النفسي مع مسترشديه، سوف يجيب على الفور أنه يهدف الى مساعدتهم على حل مشكلاتهم بأنفسهم وتكيفهم مع صعوباتهم التي يواجهونها وتعديل سلوكهم نحو الأفضل حتى يصبحوا أفراداً جدداً في تعاملهم مع الآخرين . ولعل الهدف العام المشترك للعملية الارشادية والعملية العلاجية يكمن في كلمة واحدة هى : (المساعدة) حتى وصل الامر بالبعض أنهم حددوا الهدف العام للارشاد النفسى ، وللعلاج النفسى بهذه الكلمة فقط على شكل معادلة حسابية هى : هدف الارشاد النفسى (العلاج النفسى) = مساعدة الفرد . أما الاهداف الخاصة المتشابهة فإنها تتمثل فى : حل المشكلات ، تخطي الصعوبات ، عبور الازمات ، تعديل السلوك ، إعادة بناء الشخصية، ... وما شابهها . وقد أيد هذا المعنى برى الاصغر (Perry, Jr, 1976) عندما ذكر

أن كلا من المرشد النفسى والمعالج النفسى يستنفدان معظم أوقائهما فى مساعدة المسترشد (المريض) لتعلم كيفية القيام بأدواره الاجتماعية بطريقة تكون أكثر نضجا . وأكد بيتروفسا وآخرون (Pietrofesa & Others, 1978) أن الاهداف الكلية لكل من الارشاد النفسى، والعلاج النفسى واحدة لا فرق بينهما ممثلة فى : ارتياد النفس، فهم الذات، تعديل السلوك، تنمية اتخاذ القرارات، تطوير مهارات التخطيط للمستقبل، كما أكدوا بأن التواصل الجيد بين المرشد (المعالج) والمسترشد (المريض) من أجل بناء علاقة انسانية متينة بينهما يعتبر هدفا أساسيا لا يتجزأ عن أهداف الارشاد والعلاج النفسى الكلية ، وخطوة أساسية فى العملية الارشادية والعلاجية .

### ثالثا - نظريات الارشاد والعلاج النفسى :

لا ينكر أحد أهمية النظرية فى علم النفس الارشادى، وفى علم النفس العيادى حيث أنها تساعد المرشد النفسى (المعالج النفسى) على فهم ما يمكن أن يقدمه لمسترشديه (مرضاه) لأنها تمثل خريطة واضحة المعالم أمامه (راجع كتاب علم النفس الارشادى للمؤلف فى هذا الخصوص) . وبناء عليها ، يمكن للمرشد (المعالج) أن يتعرف على طريقه الذى سيسلكه فى ارشاده (علاجه) ، وأساليبه التى سيستخدمها ، وفنياته التى سيمارسها فى مقابلاته مع مسترشديه (مرضاه) عند ممارسته لمهنته : (الارشاد النفسى أو العلاج النفسى) . وكل نظرية تمثل اتجاها معينا أو مدرسة فكرية معينة فى مجال الارشاد والعلاج النفسى . ومن ثم تعددت النظريات بناء على تلك الاتجاهات أو تلك المدارس ، نذكر منها على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر : اتجاه التحليل النفسى (Psychoanalytic Approach) الاتجاه الانسانى الوجودى (Existential Humanistic Approach) الاتجاه المتمركز حول العميل (Client - Centered Approach) اتجاه الجشطالت (Gestalt Approach) ، الاتجاه السلوكى (Behavioral Approach) والاتجاه الانفعالى العقلانى ، (Rational Emotive Approach) ولم يظهر حتى الان كاتب واحد ، ولا مؤلف واحد (الا اذا كان متطرفا فى فكره ومتعصبا لرأيه، وهذا ما ندر بين المؤلفين والكتاب) اشار الى أنه يوجد نظريات خاصة بعلم النفس الارشادى ومستقلة به ، وأنه يوجد نظريات خاصة بعلم النفس العيادى ومستقلة به . وحتى أصحاب هذه النظريات وروادها أمثال (Rogers) ، سكينر (Skinner) واليس (Ellis) الذين وضعوا هذه النظريات وبنوها وطوروها لم يشر أى منهم الى أنهم وضعوا بعضها منها للارشاد النفسى وبعضها آخر للعلاج النفسى وظهرت مؤلفات وكتب كثيرة تحمل مسمى نظريات الارشاد والعلاج النفسى (Theories of Counseling and psychotherapy) وظهرت مؤلفات وكتب أخرى تحمل مسمى



فنيات الارشاد والعلاج النفسى (The techniques of Counseling and Psychotherapy) وظهرت كتب ومؤلفات أخرى تحمل مسمى الارشاد والعلاج النفسى : نظرية وممارسة (Counseling and Psychotherapy : Theory and Practice)

من هذا العرض، يتضح أنه لا توجد نظريات خاصة ومستقلة للارشاد النفسى، ولا توجد نظريات خاصة ومستقلة للعلاج النفسى ، انما النظريات التى وضعت لكل من علم النفس الارشادى وعلم النفس العيادى واحدة لهما هما الاثنان ، وبالتالي ما تتضمنه هذه النظريات من طرق وأساليب وفنيات واستراتيجيات تعتبر واحدة وموحدة للممارسة المهنية فى كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى . وأكد هذا المعنى باترسون (Patterson, 1973) عندما أشار الى أنه اذا طلب من المتخصصين فى كل من الارشاد والعلاج النفسى وضع قائمة بالنظريات التى تندرج تحت كل منهما، فإنه سيحدث تداخل كبير بين القائمتين مما يؤكد صعوبة تحديد نظريات خاصة ومستقلة للارشاد النفسى، ونظريات خاصة ومستقلة للعلاج النفسى، وبالتالي يستنتج أنه لا توجد أية فروق جوهرية بين الارشاد النفسى، والعلاج النفسى .

#### رابعاً : الخلفية العلمية للمرشدين النفسيين وللمعالجين النفسيين :

لا يعقل أى فرد كان أنه من الممكن أن يستدعى خريجاً من كلية أصول اللغة (مثلاً) مهما كان أصلها ، لغة عربية أو لغة أجنبية ، وتكليفه بالقيام بوظيفة المرشد النفسى أو المعالج النفسى على أى مستوى من المستويات المهنية فى مجال الارشاد والعلاج النفسى، ولو أنه مع الاسف الشديد حدث ذلك فى بعض البلدان العربية . عندما قدم المؤلف طلباً للعمل فى وظيفة للإشراف على مركز للارشاد النفسى مزعج اقامته لخدمة عدد من المعاهد العليا فى بلد عربى فوجيء برّد مسئول كبير فى تلك المعاهد أنه ليس من المهم بمكان أن يعين بحاملاً لدرجة الدكتوراه المتخصصة فى الارشاد النفسى للإشراف على ذلك المركز لانه من الممكن اسناد هذه المهمة لأى من حملة الدكتوراه الذين يعملون عنده فى هذه المعاهد، بالإضافة الى نصابه التدريسى العادى دون أدنى اعتبار الى تخصصه العلمى!! وعندما سأل المؤلف زميلاً له يحمل درجة الدكتوراه فى الاداب، تخصص تاريخ عما يقوم به فى الصرح العلمى الذى ينتسب اليه ، أخبره بأنه يشرف على خدمة الارشاد النفسى به بالإضافة الى أعبائه التدريسية !!! وعندما كلف أحد الزملاء بالإشراف على التدريب الميدانى فى مجال الارشاد والعلاج النفسى لطلاب مرحلة البكالوريوس ، اعترض هذا الزميل بسبب عدم تخصصه فى هذا المجال، ولكنه فوجيء بالرد عليه أنه ليس مهماً الكيف ولكن المهم الكم، بمعنى أنه يجب أن يغطى النصاب القانونى لساعات شغل الاستاذ الجامعى فى الكلية بأى شكل كان . ويشهد الله أن هذا

ليس تشنيعا ولا نيلا من سمعة بعض صروح العلم في مجتمعاتنا اتعريبية ، ولكنها حقيقة واقعة أحب أن ألفت نظر المسؤولين الكبار عن التخطيط والتنفيذ والاشراف عليها حتى يوضع الرجل المناسب في المكان المناسب من أجل مصلحة أولادنا فلذات اكبادنا الذين وجدت العملية التربوية برمتها من أصلها لهم وحدهم ولأجل تنميتهم منذ مرحلة الحضانه وحتى مرحلة تخرجهم من الجامعة . والذي دفعنى الى سرد تلك الحقائق هو ما أمرنا به ديننا الاسلامى الحنيف حول ضرورة النصح وتقديم النصيحة ، فقد جاء فى كتاب رياض الصالحين للإمام النووى : «عن أبى رقية تميم بن أوس الدارى رضى الله عنه أن النبى ﷺ قال «الدين النصيحة» قلنا : لمن ؟ قال ﷺ : «الله ورسوله ولأئمة المسلمين وعامتهم» رواه مسلم . وعن جرير بن عبد الله رضى الله عنه قال : بايعت رسول الله ﷺ على اقام الصلاة ، وإيتاء الزكاة ، والنصح لكل مسلم» متفق عليه .

وبناء عليه، لايجوز لأى فرد كان أن يمارس مهنة الارشاد والعلاج النفسى الا اذا كان مؤهلا تأهيلا علميا أكاديميا عاليا ومتدربا تدريبا فنيا مهنيًا راقيا حيث يعتبر التأهيل العلمى والتدريب المهنى للممارس الارشادى العلاجى أحد العناصر الهامة والرئيسية التى يتكون منها أى تعريف للارشاد والعلاج النفسى والذي لا يكتمل التعريف الا بتوافره . وتشترط أغلب الولايات الامريكية لممارسة مهنة الارشاد والعلاج ونفسى أن يكون الفرد الممارس لها حاصلًا على درجة الماجستير فى علم النفس الارشادى أو علم النفس العيادى وأن يكون متدربا على جوهر مشترك من الأعمال الأساسية فى العلوم الانسانية مثل علم النفس، وذلك كحد أدنى للتصريح له بممارسة مهنة للارشاد والعلاج النفسى فى ولايتها . وبمراجعة اللائحة العامة لاعداد المرشدين النفسين التى اقترتها اللجنة الخاصة برابطة تربية المرشد النفسى والاشراف الامريكية فى عام ١٩٦٤ والتى اعتمدت فى عام ١٩٦٧ ، وبمراجعة اللائحة العامة لاعداد المعالجين النفسين التى اقترتها الرابطة النفسية الامريكية ، نجد أنهما يتطلبان جوهرًا مشتركًا من المقررات الدراسية والخبرات التدريبية والمهارات المهنية التى تتشابه معظمها فى اللائحتين حتى يسمح ويصرح للفرد بممارسة مهنة الارشاد والعلاج النفسى بشرط أن يكون مستوى تخرجه أعلى من مستوى مرحلة البكالوريوس بعدد من السنين لا يقل عن ثلاث سنوات . وبمراجعة المعايير الاخلاقية للعاملين بالارشاد النفسى التى صاغتها الرابطة الامريكية لهيئة الموظفين والتوجيه النفسى (APGA) فى عام ١٩٧١ وبمراجعة المعايير الاخلاقية للعاملين فى العلاج النفسى التى صاغتها الرابطة النفسية الامريكية فى عام ١٩٧٧، نجد أنهما يشتركان فى بنود كثيرة متشابهة يجب أن يلتزم بها كل من المرشدين النفسين والمعالجين النفسين (جيبسون وميتشل، ١٩٨١) (Gibson, Mitchell, 1981) يتضح من هذا العرض ، أن الخلفية العلمية والمعايير الاخلاقية للمرشدين النفسين والمعالجين النفسين واحدة ولا اختلاف فى جوهرها، حتى وان اختلف الشكل الظاهرى لها .



## الاختلافات المصطنعة بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى

لقد سبق أن أشرنا الى، وأكدنا على أنه لا يوجد أية فروق جوهرية بين كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى بناء على ما سردناه من التطور التاريخى لكل منهما، مستشهدين بأراء ووجهات نظر الرواد الاوائل والكتاب والمؤلفين المشتغلين بهما حول تشابههما واتفاقهما فى الجوهر والمضمون، وان وجدت أية اختلافات بينهما فما هى الا ظاهرية الشكل واصطناعية الافتعال . اعتقد ماورر . (Mowrer, 1950) أن للاختلاف الرئيسى بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى يكمن فى نوعية المشكلات التى يتعامل معها كل منهما ، حيث نسب التعامل مع المشكلات العادية الى الارشاد النفسى، ونسب التعامل مع المشكلات الأكثر عمقا الى العلاج النفسى . وفرق فانسى وفولسكى Vance & Volsky, 1962 بينهما حيث ذكر أن الارشاد النفسى يمارس مع الاسوياء ولكن العلاج النفسى يمارس مع غير الاسوياء . وأشار كورى (Cory, 1977) الى أنهما يختلفان فى المكان الذى يمارس كل منهما فيه، الخدمات التى تقدم بواسطتهما ومستوى التدريب الذى يصل اليه الممارس لآى منهما . وبمناقشة هذه الفروق الظاهرية بشئ من التفصيل قد نصل الى اعتراف بعدم أهميتها، وإهمالها ان. يمكن، أو ذكرها على سبيل العرض وليس على سبيل الدراسة والتحليل .

### أولا - المكان :

يرى أنصار التفرقة بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى أن الارشاد النفسى يمارس فى أماكن غير طبية لا تتسم بأى طابع علاجى مثل : مركز الارشاد النفسى (The Counseling Center) أو مكتب المرشد النفسى (The Counselor Office) مما يبعده عن المفهوم العلاجى ويحصره فى الاطار الارشادى فقط . أما العلاج النفسى فانه يمارس فى مستشفيات الصحة النفسية غالبا أو فى العيادات النفسية التى تتصف بالطابع العلاجى مما يبعده عن النطاق الارشادى . وقد تتزاحم بعض الاسئلة فى أذهاننا تريد أن تطرح نفسها على فكر هؤلاء النفر ، المستنصرين للتفرقة بين الارشاد والعلاج محتواها : اذا انتقل المعالج النفسى بما يسميه بالمريض (العميل/المسترشد) الى مركز الارشاد النفسى أو الى مكتب المرشد النفسى ليمارس معه مهاراته المهنية وفنياته العلاجية، هل سيتمتع المريض عن الشفاء ؟ !! هل سيقسم المريض ألف يمين بأنه لن يشفى الا اذا مارس معه المعالج النفسى مهنته العلاجية فى مستشفى للصحة النفسية أو فى عيادة نفسية ؟!! سوف أترك الاجابة مفتوحة لهؤلاء النفر من المتعصبين للتفرقة، مع تذكيرهم باحساس المريض المرهف حول الاتجاه العام للمجتمع نحو المريض نفسيا ونحو تردده على مستشفيات الصحة النفسية أو العيادات النفسية .

وأسئلة أخرى أ طرحها عليهم وسوف أترك الإجابة عنها لهم : أيهما أخف وقعا على نفسية الفرد الذى يعانى من صعوبات فى التكيف، أن نسميه مريضاً أم نسميه مسترشداً ؟ أيهما أفضل للفرد ؟! أن نتعامل معه فى مستشفى للصحة النفسية أو فى عيادة نفسية حتى نوصمه باتجاه الآخرين الخاطيء نحوه واعتباره مجنوناً أو مخبولاً أم نتعامل معه فى مركز للإرشاد النفسى حتى نخفف نظرة الناس اليه ونصحح اتجاههم نحوه ؟! هل نبتغى من ممارستنا المهنية أن نستعرض عضلاتنا وأن نرفع من قدرنا على حساب سمعة الفرد المسكين الذى جاء يطلب منا أن نساعدَه أم نبتغى منها مساعدته فعلاً مع الاحتفاظ له بكرامته وسمعته واحترام الناس اليه على حساب مسميات فارغة نفتخر بها ؟!! وسؤال آخر ؟ هل نسى هؤلاء المتعصبون للفرقة بين الإرشاد النفسى والعلاج النفسى ما يصادفونه من معارضة حادة واحتجاج شديد من قبل الأطباء النفسيين (Psychiatrists) نظراً لاستخدامهم المصطلح العلاجى على فرض أنه يخصهم وحدهم ولا شأن لغيرهم به ، مما جعلهم يزجرونهم ويصفونهم بأنهم دخلاء عليهم بسبب ممارستهم العلاجية التى يعتقدون أنها تقع فى صميم الطب وليس فى صميم علم النفس ؟!! .

وإذا أردت أن أ طرح أسئلة أخرى كثيرة حول هذا المكان، ستكون مثاراً للجدل ومحوراً للنقاش البيزنطى الطويل مما قد يحتاج الأمر الى مجلدات وأدلة واثباتات حتى يقتنع هؤلاء النفر بأنه من الأشرف لنا ومن الأكرم لمهنتنا الانسانية أن ننظر الى الفرد الذى جاء إلينا يطلب مساعدتنا بنظرة موضوعية من أجله فقط ومن أجل مصطلحته فقط ، متناسين الاستعراضات الوهمية والعروض الكرتونية التى يدعم بها البعض منا مايقومون به من ممارسة مهنية . ولنتذكر جميعاً أننا فريق للمساعدة ، نساعد الفرد المحتاج للمساعدة، ولا نستعرض ونفاخر على حسابه، ولا نعرض ونتاجر بسمعته .

### ثانياً - المشكلات :

يرى البعض أن الإرشاد النفسى يتعامل فقط مع المشكلات العادية التى يواجهها الفرد فى حياته اليومية، بينما يتعامل العلاج النفسى مع المشكلات الحادة الأكثر عمقا . ورد عليهم الاختصاصى النفسى الممارس للعلاج النفسى جورارد (Jourard, 1963) بسؤال طرحه حول ما هى المشكلات التى تتصف بكونها عادية ؟ مشيراً الى ضرورة التمييز بين السلوك العادى والسلوك الصحى حيث أن السلوك العادى ممكن أن يكون معتلاً، ولكن السلوك الصحى بالتأكيد يكون سوياً . ورفض جورارد فكرة أن الإرشاد النفسى لا يرتبط بالمشكلات الحادة الأكثر عمقا حيث أكد على أنه يتعامل مع قطاع عريض من البشر بما فيهم هؤلاء الذين يعانون من سوء التوافق الحاد عند ممارستهم

لادوارهم المختلفة في المجتمع . ومن جهة أخرى، إذا كانت مشكلات الفرد عادية فإن استجابته السلوكية لها ستكون بالتبعية عادية ، وليس معنى هذا أنه لا يحتاج الى مساعدة للتغلب على هذه المشكلات لان السلوك العادي للفرد قد يكون غير سوى في نظر الآخرين ، واعتباره سلوكاً مرضياً .

أسئلة أخرى كثيرة تتزاحم أيضاً في عقولنا حول المشكلات العادية والمشكلات الحادة تطرح نفسها مرة أخرى على فكر الذين نادوا بالتمييز بين الارشاد النفسي والعلاج النفسي . ما هو الاساس العلمى الذى يمكن أن نصنف عليه المشكلات الى عادية وحادة ؟! وقد تكون مشكلات معينة عادية في نظر البعض بينما تعتبر حادة من وجهة نظر الآخرين . في أى جانب يمكن أن نصنف عدداً من المشكلات التى يقوم الارشاد النفسى بدور كبير في معالجتها الآن ؟! مثال : مشكلات الادمان على الخمر والمخدرات ، مشكلات الضعف والعجز الجنسي ، مشكلات الانحراف والشذوذ الجنسي ، مشكلات جنوح الأحداث ، مشكلات المخاوف المرضية ، مشكلات الاكتئاب . . . وما شابهها وغيرها من المشكلات . هل يمكن لنا أن ننتهم أى من المرشد النفسى أو المعالج النفسى بالمقصور والعجز في التعامل مع أى من هذه المشكلات، بينما نثنى على الآخر بالكفاءة في معالجتها ؟! ورد باترسون (Patterson, 1973) على ذلك بأنه لا يوجد فرق بين المشكلات العادية التى تتصف باتصالها بالشعور والمشكلات الحادة التى تتصف باتصالها باللاشعور ، وأنه لا توجد طريقة خاصة بالتعامل مع المشكلات الشعورية تختلف عن الطريقة العلاجية للمشكلات اللاشعورية . وبناء عليه ، لن تستعصى مشكلة ما باذن الله في التعامل معها سواء أكان ذلك على يد المرشد النفسى أم يد المعالج النفسى طالما أن الخلفية العلمية واحدة لكل منهما وأن التدريب المهني واحد لهما .

### ثالثاً - الافراد :

يذهب البعض الى أن الارشاد النفسى يتعامل فقط مع الافراد الاسوياء الذين لا يعانون من أية اضطرابات انفعالية، ويتطرق البعض لآخر بفكرهم الى أن العلاج النفسى يتعامل فقط مع الافراد غير الاسوياء الذين يعانون من اضطرابات انفعالية حادة . هذه التفرقة المصطنعة تقودنا الى وقفة قصيرة عند تعريف مفهوم السواء ، ومفهوم اللاسواء بالنسبة للافراد حتى يمكننا أن نحدد في أى جانب يقف الفرد السوى، وإلى أى جانب يقف الفرد غير السوى . ومما تجدر الإشارة اليه أنه ليس من السهولة بمكان أن نوصم شخصاً ما باللاسواء ، وأن نثنى على الآخر بالسواء لان ذلك يجب ألا يكون وفقاً للاسواء الشخصية، ولا للميول الفردية، إنما يجب أن يكون هناك معايير ثابتة يمكن الاستناد عليها علمياً في تصنيف الافراد الى أسوياء وغير أسوياء .

توصلت بعض الدراسات والبحوث الى وضع عدد من المؤشرات التى



تدل على خصائص الفرد السوي بفسب، وذكرت ملخصا عنها في كتاب عن المفاهيم العامة للصحة النفسية الايجابية للكاتبة ماري جاهدودا (Marie Jahoda) وذكر عددا منها في كتاب الصحة النفسية والعمل المدرسي لصموئيل مفاريوس . سرد عطية هنا، ١٩٧٩ ما أورده جاهدودا وما ذكره مفاريوس في مذكراته عن الصحة النفسية التي جاء فيها أن خصائص الفرد السوي تتميز في كتاب جاهدودا بالآتي : تقبل الفرد لذاته ، النمو وتحقيق الذات، النظرة الايجابية نحو الحياة، الاستقلال، الادراك الحقيقي الخالي من التمويه الناشئ عن الحاجة، التعامل الايجابي مع المجتمع : كما جاء فيها أن خصائص الفرد السوي تتميز في كتاب مفاريوس بالآتي : تقبل الفرد لحدود امكاناته، استمتاع الفرد بعلاقاته الاجتماعية، نجاح الفرد فيما يقوم به من أعمال ورضائه عنه، كفاءة الفرد في مواجهة الاحباطات اليومية ، اشباع الفرد لدوافعه وحاجاته ، ثبات اتجاهات الفرد وعدم تتبع الالهواء، تحمل الفرد لمسئولية أفعاله وقراراته .

ويمكن بوضوح تحديد عدد من المعايير العامة على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر، والتي يمكن أن تصنف على أساسها سمات الشخص السوي اذا تميزت بها شخصيته، وسمات الشخص الغير سوي اذا اختلفت اليها شخصيته ، وذلك على النحو التالي :

أولا : الثبات الانفعالي للفرد، والاتزان النفسي له مما يجعله قادرا على مواجهة صعوبات تكيفه مع عناصر البيئة التي يعيش فيها بأساليب سوية وسليمة مقبولة من المجتمع الذي ينتمي اليه حتى يطمئن قلبه وترتاح نفسه .

ثانيا : النظرة الواقعية للفرد لحدود امكاناته وقدراته واستعداداته ، لما يدور حوله في البيئة التي يعيش فيها وما تتضمنها من موارد متاحة، ثم محاولة استثمار سماته الشخصية للتوافق مع الموارد البيئية المتاحة ، بما لا يتسبب عنه أية صراعات ولا احباطات تسقطه فريسة للالزمات النفسية .

ثالثا : الادراك الذاتي الحقيقي للفرد بأن يتقبل عجزه وضعفه بنفس درجة تقبله لقدراته وقوته مما ينعكس على تقبله للآخرين، وتقبل اتجاهاتهم نحوه بما لا يتسبب عنه أي اتجاه عدواني ضد المجتمع ومن يعيش فيه .

رابعا : النظرة المتفائلة للفرد لما يقع له من أحداث، والظن الحسن بالآخرين مهما صدر عنهم حتى يتمكن من تحديد موقعه بدقة بين الأحداث فيتفاعل معها بعقلانية ، وتحديد موقعه بعناية من الآخرين فيستجيب لهم بايجابية بما لا يفقده ثباته الانفعالي ولا اتزانه النفسي .

خامسا : التخلص من العادات السيئة مهما كانت بساطتها ، والتخلي بالعادات الحسنة مهما كانت درجة الصعوبة في ممارستها بما ينعكس على سلوكه العام في حياته اليومية العادية عند ممارسته أدواره المختلفة في المجتمع ، مما يمكن الآخرين من التنبؤ لما يسلكه مستقبلا في المواقف المختلفة ، وثقتهم الكاملة في مدى تحمله المسئولية وعدم التخلي عنها مهما كانت الدوافع والاسباب .

يتضح من هذا السرد السريع لعدد من المعايير التي يمكن أن نحدد على أساسها مفهوم السواء ونميزه عن اللاسواء، أنه لا يوجد انسان مايمكن وصفه بالتكامل في جميع جوانب شخصيته، فلا بد أن يصدر عنه هفوة أو زلة، ولا بد أن يتعرض لموقف أو ضغط ، مما قد يخدش جانباً من جوانب شخصيته ، فينتج عنه نوع من القلق والتوتر والاضطراب ولو لفترة قصيرة في أية مرحلة من مراحل عمره . من منا لم يتعرض لموقف ما في منزله أو في عمله يجعله يخرج عن اتزانه النفسى وثباته الانفعالى فيثور ويغضب ؟! من منا لم يحاول أن يحقق أهدافا أكثر من طموحاته وأقوى من طاقاته ؟! من منا لم يندب حظه ولو لدقائق معدودة بسبب عجز ما أصابه أو فشل ما تعرض له ؟! من منا لم يتشائم لحدث ما وقع له ، أو ظن سوءا بفرد ما محيط به ؟! من منا لم يمارس عادة ما قد تكون مكروهة لأية درجة من الكره حتى ولو كانت بسيطة في نظره وفي رؤية الآخرين لها ؟! من منا لم يحتاج في لحظة ما الى شخص آخر يواسيه فيما ألم به من مصائب ؟! وأخيرا هل يعتقد أى فرد منا أنه سوى مائة في المائة ؟! انتى اشك في ذلك . لا يوجد أى واحد منا يعتبر نفسه معصوما من الخطأ أو منزها عنه ، مما يجعله في موقف ارتباك وقلق اذا ارتكبه !! ولعل قول السيد المسيح عليه السلام يحق أن نشير اليه هنا، عندما وجد شرذمة من الافراد يرحمون مريم المجدلية لارتكابها الزنا : «من كان منكم بلا خطيئة فليرحمها» صدق نبى الله عيسى بن مريم العذراء .

نقد الان أن الارشاد النفسى والعلاج النفسى على حد سواء عليهما - مشتركة في التعامل مع كافة الناس ، ما يعتقد بأنهم أسوياء وما - من بعدم السواء، في أى موقع يكونون فيه : في المنزل، في المدرسة، في - مع، في المستشفى لانهم بشر وليسوا أوراق لعب (كوتشينة) توزع على - من محترف من المقامرين ، والماهر فيهم هو الذى يكسب ، ولكنهم بشر - ميون جديرون بأن نسارع اليهم لنجدتهم سواء أكنّا مرشدين نفسيين أو - معالجين نفسيين كفريق متعاون للمساعدة نسعى لخدمتهم وتقديم العون لهم كلما أمكننا ذلك، ولا نقذف بهم كالكرة بيننا حتى تستقر في مرمى

المغلوب . هذا بغض النظر عما نظنه ونعتقده - على حد تعبيرنا - أنهم أفراد أسوياء أو أفراد غير أسوياء . ولعل الله عز وجل يوفقنا جميعا لنكون في عون الناس حتى يكون الله سبحانه وتعالى في عوننا .

#### رابعاً - الخبرة الميدانية :

لعل الاختلاف الوحيد بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى الذى أقره وأوافق عليه هو مدى الخبرة الميدانية فى مجال الممارسة المهنية التى يتميز بها أى من المرشد النفسى أو المعالج النفسى . كما اننى أيضاً أقر وأوافق على الاختلاف الواضح فى مجال الممارسة المهنية بين المرشدين النفسىين أنفسهم فى مجالاتهم الميدانية المتباينة بين المجال المدرسى، المجال الزواجى، المجال الاسرى، المجال المهنى، المجال العيادى، مجال المعوقين ،... وغيرها من المجالات الارشادية المختلفة . وبالرغم من تشابه الخلفية العلمية لكل من المرشد النفسى والمعالج النفسى، وبالرغم من تشابه الاعداد المهنى لكل منهما، وبالرغم من قدرة أى منهما على ممارسة أعباء مهنته فى أى مجال من مجالات مساعدة الفرد فى أى موقع كان، وفى أى مكان يستلزم وجوده فيه، إلا أن الخبرة الميدانية تلعب دوراً كبيراً فى تنمية شخصيته المهنية ، وفى تطوير كفاءته فى التعامل مع المترددين عليه مهما كان المسمى الذى يوصفون به (عملاء/مسترشدون/مرضى) . وكلما ازدادت خبرة أى منهما فى مجال مهنى معين، كان أقدر من غيره على ممارسة أعبائه فيه، وكان مردود تعامله مع المترددين عليه ايجابياً وأسرع وأنجح بلا شك .

ومما تلفت النظر اليه أنه يجب ألا يفهم من هذا العرض أن المرشد النفسى أو المعالج النفسى يمكن أن يوصف بالعجز أو القصور فى أداء مهامه أو فى تحمل مسؤولياته فى مجال الارشاد والعلاج النفسى على أى مستوى من المستويات أو فى أى موقع من المواقع حيث أنه مؤهل تماماً لتحمل أعباء مسؤولياته المهنية فى أى موقع يكون، ولكن ما قصدنا اليه أنه بالتدريب والمران، وبالخبرة والممارسة فى مجال معين ومع نوعية معينة من المحتاجين اليه والى مساعدته يكون أقدر من غيره بكثير ممن لم يتلقوا أى تدريب ولا أية معارسة . ومن ثم ، فإنه يمكن أن يدعم وجوده المهنى فى مجاله الذى تدرب عليه واكتسب خبرة فيه مما ينعكس أثره على المتعاملين معه من المترددين عليه سواء وصفوا بأنهم أسوياء أو وصموا باللاسواء، وسواء أكان هو مرشداً نفسياً أم معالجاناً نفسياً .

#### مفهوم الارشاد النفسى COUNSELING CONCEPT

لقد تناول العديد من الكتاب والمؤلفين مفهوم الارشاد النفسى بتعاريف



تنتى كل حسب وجهة نظره، مجال تخصصه، وميادين خبراته، من منطلق فلسفته وقيمه ومثله . وقد ساعدت التغييرات التاريخية التى طرأت على حركة الارشاد النفسى فى الاتساع الادراكى لمفهومه مما دفع الكثيرين من المتخصصين فى المجال الارشادى الى الاسهام بقدر ليس بضئيل فى مضممار التعاريف التى تناولت هذا المفهوم . وقد أشار المؤلف الى متضمنات هذه التعاريف فى كتاب المرشد النفسى المدرسى فى عام ١٩٨٤ ، غير أنه لا بأس من سرد عدد مفصل من هذه التعاريف زيادة فى توضيح الصورة حول مفهوم الارشاد النفسى، واستكمالا لها فى البيئة المهنية التى يمارس فيها .

عرف رن (Wreen, 1951) الارشاد النفسى على أنه علاقة دينامية هادفة بين شخصين، حيث تختلف الاجراءات التى يشترك فيها كل من المرشد والمسترشد تبعاً لطبيعة حاجات المسترشد والتى تعتبر أهمها جميعاً تأكيد وتوضيح الذات بوساطة المسترشد نفسه .

عرف بيبينسكى وببينسكى (Pepinsky & Pepinsky, 1954) الارشاد النفسى أنه عملية مشتملة على تفاعل بين مرشد ومسترشد فى وضع خاص انفرادى يستهدف مساعدة المسترشد على تغيير سلوكه حتى يتمكن من اشباع حاجاته بطريقة مرضية .

عرف شرتزر وستون (Shertzer & Stone, 1966) الارشاد النفسى على أنه عملية تساعد المسترشد على تعلم ما يحيط به حول نفسه وحول علاقاته الشخصية مع الآخرين من أجل تأكيد ذاته .

عرف بوركس وستفلر (Burks & Steffle, 1979) الارشاد النفسى على أنه علاقة مهنية بين مرشد نفسى متدرب ومسترشد ، بحيث تكون هذه العلاقة عادة من شخص الى شخص، ولو أنها أحياناً تشتمل على أكثر من شخصين . وقد بنيت هذه العلاقة لمساعدة المسترشدين على فهم وتوضيح نظرتهم لحيز حياتهم، وتعلم كيفية تحقيق أهداف تأكيد الذات خلال اختيارات جيدة المعنى وخلال حل مشكلاتهم ذات الطبيعة الانفعالية والشخصية .

وضع عمر، ١٩٨٤ تعريفاً شاملاً للارشاد النفسى، مغطياً به أغلب وجهات النظر التى تناولته على اعتبار أنه : عملية تعليمية تساعد الفرد على أن يفهم نفسه بالتعرف على الجوانب الكلية المشكلة لشخصيته، حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بنفسه وحل مشكلاته بموضوعية مجردة مما يسهم فى نموه الشخصى وتطوره الاجتماعى والتربوى والمهنى . ويتم ذلك خلال علاقة انسانية بينه وبين المرشد النفسى الذى يتولى دفع العملية الارشادية نحو تحقيق الغاية منها بخبراته المهنية . وقد حلل عمر عناصر الارشاد النفسى الى : (١) عملية (process) (٢) تعلمية (learning) ، (٣) مساعدة (help) (٤) علاقة انسانية (human relationship) ، (٥) المرشد النفسى يكون مهياً متدرباً (the counselor is a trained professional) كما أشار الى أهم مبادئ

عمدته :إرشاد النفسى ممنهـ في مندا السرية المطلقة ومبدا تقبل المسترشد  
وفقا لرؤية الاسلام لها .

### كلمة لا بد منها

#### A NECESSARY WORD

بعد هذا العرض المفصل المفسر حول العلاقة بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى،فانه يجدر بنا أن ننتقل الى جوهر هذا المجلد وهو المقابلة (The Interview) حتى نستعرض معا على صفحاته،وبين فصوله، وخلف أبوابه كل ما يتعلق بها من معلومات،قريبة كانت أم بعيدة،لكى تكون سليلا منيرا لكافة الزملاء العاملين فى حقل الارشاد والعلاج النفسى على حد سواء . ولما كان ليس من المنطق ، ولا من العقلانية بمكان أن نكرر عبارة : المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى (The Interview in Counseling And Psychotherapy) كلما دعت الضرورة الى التحدث عن المقابلة بشكل عام أو بصورة خاصة ، لذلك فانه من الافضل الاكتفاء بالاشارة اليها بعبارة قصيرة مختصرة تحمل مسمى : المقابلة الارشادية (Counseling Interview) . وبالتالى فان القارئ لهذا الكتاب عليه أن يدرك أن المقابلة الارشادية هى نفسها ما نقصده ونعنيه بالمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى،ولا يوجد أى فرق بين المسميين .

وأرجو ألا يظن قارئ ما أن هذه العبارة المختصرة تشير الى أى نوع من التحيز للارشاد النفسى دون العلاج النفسى،ولكنه فى الحقيقة رأيت انها اخف وقعا على آذان الناس من عبارة (المقابلة العلاجية) . كما أن الاتجاه العام الآن فى معظم دول العالم يحاول أن يدعم الثقة فى نفس الفرد المعتل نفسيا،واشعاره بأنه ليس مريضا ولكنه يمر بأزمات نفسية نتيجة لصعوبات تكيفه مع عناصر البيئة التى يعيش فيها،وماتلبث أن تزول باذن الله عندما ينتظم فى المقابلات الارشادية المقترحة من المرشد النفسى (المعالج النفسى) . وبناء عليه سوف تتكرر عبارة المقابلة الارشادية لتدل فى معناها وجوهرها ومضمونها على كل ما يتعلق بالمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى،وأنها غير قاصرة على أى منهما دون الآخر،حيث لانفصال ولا انفصام بين المسلمين . وعلى الله التوفيق .

### الخلاصة

قدم هذا الفصل الاجابة الشافية عن سؤال ملح تردد فى اذهان الكثير من العاملين فى مجال مساعدة الفرد،عبر العصور،حول ما اذا كان الارشاد النفسى يختلف عن العلاج النفسى،أو أنه لافرق بينهما ، وأنهما مصطلحان مترادفان لمفهوم واحد . وقد تحيز نفر منهم للعلاج النفسى وتعصبوا له ، وتحيز نفر آخر للارشاد النفسى وتعصبوا له،مما أبعد الشقة بين الفريقين لدرجة لا يصدقها عقل . وازدادت الهوة بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى

على يد المتخصصين لكل منهما في الوطن العربي لدرجة لا يمكن اغفالها. وبناء عليه، حاول المؤلف في هذا الفصل أن يفض الخلافات ويزيل الحساسيات بين الفريقين بما يوفر المناخ الإرشادي العلاجي المعتدل الذي يمكن لأي فريق منهما أن يمارس أعباء مهنته فيه بشيء من الطمأنينة والهدوء. اعتمد المؤلف في محاولته هذه على السرد التاريخي لحركات علم النفس المختلفة التي احتوت كل من الإرشاد النفسي والعلاج النفسي، وعلى ما أعلنه صراحة رواد المدارس المختلفة في علم النفس فيما يتعلق بالاتفاق الكامل والوحدة الشاملة للإرشاد النفسي والعلاج النفسي، وتزعم روجرز (Rogers). الحركات والآراء ووجهات النظر المؤيدة لوحدة المفهوم الذي تناول كلا منهما.

واحتوى هذا الفصل على سرد للأسس العامة التي تدعم التشابه الأكيد بين الإرشاد النفسي والعلاج النفسي ممثلة في: (١) التعاريف المتشابهة للإرشاد والعلاج النفسي، (٢) أهداف الإرشاد والعلاج النفسي، (٣) نظريات الإرشاد والعلاج النفسي، و (٤) الخلفية العلمية للمرشدين النفسيين والمعالجين النفسيين. كما عرض هذا الفصل الاختلافات المصطنعة بين الإرشاد النفسي والعلاج النفسي ممثلة في: (١) المكان الذي يمارس فيه المرشد النفسي أو المعالج النفسي أعباء مهامه، (٢) المشكلات التي يتعامل معها كل من المرشد النفسي والمعالج النفسي، (٣) الأفراد المترددون على أي من المرشد النفسي أو المعالج النفسي، و (٤) الخبرة الميدانية التي تميز عمل كل منهما وممارسته المهنية عن الآخر.

لقد تناول العديد من الكتاب والمؤلفين مفهوم الإرشاد النفسي بتعاريف شتى، كل حسب وجهة نظره، مجال تخصصه، ميادين خبراته، من منطلق فلسفته وقيمه ومثله. وقد ساعدت التغيرات التاريخية التي طرأت على حركة الإرشاد النفسي في إثراء مفهومه بتعاريف كثيرة تناولته. وقد أشير إلى متضمنات هذه التعاريف في كتاب المرشد النفسي المدرسي للمؤلف، غير أنه استعرض عددا من هذه التعاريف في هذا الفصل استكمالا وتوضيحا للصورة حول مفهوم الإرشاد النفسي وممارسته في المقابلة الإرشادية. واختتم هذا الفصل بالتعريف الشامل الذي تناول مفهوم الإرشاد النفسي، مغطيا أغلب وجهات النظر التي تناولته على اعتبار أنه: عملية تعليمية تساعد الفرد على أن يفهم نفسه بالتعرف على الجوانب الكلية المشكلة لشخصيته حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بنفسه وحل مشكلاته بموضوعية مجردة مما يسهم في نموه الشخصي وتطوره الاجتماعي والتربوي والمهني ويتم ذلك خلال علاقة إنسانية بين المرشد النفسي الذي يتولى دفع العملية الإرشادية نحو تحقيق الغاية منها بخبراته المهنية.

وقد اختتم هذا الفصل بالإشارة إلى استخدام مصطلح المقابلة الإرشادية لميدل على معنى المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي.



## تمارين للمناقشة

أولا : «زادت الفجوة بين كل من المتعصبين للارشاد النفسى والمتعصبين للعلاج النفسى لدرجة لا يتقبلها أى عقل» .

■ اضرب أمثلة واقعية فى الوطن العربى مما يدل على شدة الصراعات وحدة الحساسيات بين الفريقين المتعصبين .

ثانيا : «الارشاد النفسى والعلاج النفسى مصطلحان مترادفان لفهوم واحد لا يقبل الانشقاق» .

■ وضح هذه العبارة مستشهدا بالسرد التاريخى لحركات علم النفس المختلفة متضمنة كل من الارشاد والعلاج النفسى .

ثالثا : «اتفقت أغلب الآراء ووجهات النظر حول عدم التفرقة بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى» .

■ استعرض هذه الآراء ووجهات النظر التى أيدت وحدة المفهوم للارشاد والعلاج النفسى بشئ من التفصيل .

رابعا : «تزعم كارل روجرز الاتجاه العام الذى دعى الى وحدة الارشاد والعلاج النفسى» .

■ اكتب مذكرة تفسيرية حول دور روجرز فى هذا الاتجاه .

خامسا : «استعرض المؤلف الاسس العامة للتشابه بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى» .

■ اكتب مذكرات مختصرة عن ثلاثة فقط منهما .

سادسا : «أصر عدد من الكتاب على وجود فروق بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى ، غير أن المؤلف اعتبرها فروقا مصطنعة» .

■ تناول ثلاثة من هذه الفروق المصطنعة بشئ من التفصيل .

سابعا : «يوجد عدد من المعايير التى يمكن أن يصنف على أساسها الافراد الى أسوياء أو غير أسوياء» .

■ تكلم عن هذه المعايير بالتفصيل .

ثامنا : «استخدم مصطلح المقابلة الارشادية في هذا الكتاب ليبدل على معنى المقابلة في الارشاد والعلاج النفسى» .

■ بين وجهة النظر التى دعت الى ذلك .

تاسعا : «اذا طلب منك أن تخطط لمكان ما تقدم فيه الخدمات النفسية المختلفة لأفراد المجتمع الذى تعيش فيه ،بناء على الاتجاهات العامة السائدة .

■ ما الاسم الذى تقترحه ليكون عنوانا لهذا المكان ؟

■ ما الاسباب التى دعتك لاختيار هذا العنوان ؟

عاشرا : «تناول العديد من الكتاب والمؤلفين مفهوم الارشاد النفسى بتعاريف شتى، كل حسب وجهة نظره، مجال تخصصه، وميادين خبراته من منطلق فلسفته وقيمه ومثله» .

■ استعرض التعاريف المختلفة التى تناولت مفهوم الارشاد النفسى ، موضحا الفرق الجوهرى بين متضمنات هذه التعاريف .

حادى عشر : اذكر التعريف الشامل الذى تناول مفهوم الارشاد النفسى مع توضيح عناصره الاساسية .

# الفصل الثاني

## مقدمة في المقابلة الارشادية

### AN INTRODUCTION TO COUNSELING INTERVIEW

- تعريف المقابلة الارشادية .
- مبادئ المقابلة الارشادية .
- اتجاهات المقابلة الارشادية .
- أهمية المقابلة الارشادية .
- قيمة الوقت .
- المظهر الشخصي للمرشد النفسي .
- استقبال المسترشد .
- الخلاصة .
- تمارين للمناقشة .



يدل مصطلح (المقابلة) لأول وهلة على تقابل فردين أو أكثر وجهًا بوجه في مكان ما ولفترة زمنية معينة لسبب معروف مقدما لدى المتقابلين وبناء على موعد سابق في أغلب الأحيان . ولا يدل لقاء الصدفة بين فردين أو أكثر على معنى المقابلة لوجود عامل الصدفة في هذا اللقاء والذي نفي الموعد المسبق والسبب المقدم . فمثلا يقال : فلان قابل فلانا في مكتبة الجامعة من أجل كذا ولدة كذا (مقابلة) . ويقال : التقى فلان بفلان صدفة في مكتبة الجامعة الساعة كذا (لقاء) .

وهناك أنواع كثيرة من المقابلة تتم وفق أهداف معينة تميز كل منها عن غيرها . فهناك مثلا مقابلة المحامي لعملائه بهدف المرافعة عنهم في قضايا تخصهم، مقابلة المسؤولين عن التعيين في وظيفة شاغرة للمتقدمين إليها بهدف اختيار الأصح منهم لشغلها، مقابلة الطبيب لمرضاه بهدف تشخيص أمراضهم وتحديد العلاج النزم لهم، مقابلة الباحث، لأفراد العينة التي تمثل بحثه بهدف جمع المعلومات اللازمة للبحث عنهم، . . . وهكذا دواليك . أما المقابلة التي نعنيها على صفحات هذا الكتاب، فهي تختلف كثيرا عن أي نوع من المقابلات المذكورة آنفا، ومثيلاتها . فنحن نقصد المقابلة الارشادية، أو المقابلة في الارشاد. والعلاج النفسي .

وسنعرض على الصفحات القليلة القادمة في هذه المقدمة بعض المتضمنات الهامة التي لا غنى عنها لأي فرد يعمل في مهنة الارشاد والعلاج النفسي قبل أن نستمر في تفصيلاتها عبر الفصول المتتالية لهذا الكتاب .

### تعريف المقابلة الارشادية

#### DEFINITIONS OF COUNSELING INTERVIEW

عرفت سترانج (Strang, 1949) المقابلة الارشادية بأنها قلب الارشاد النفسي، حيث تشتمل على عدد من الفنيات التي تسهم في نجاحه . وقد ميزت ملامحها الاساسية بقولها ان المقابلة الارشادية عبارة عن علاقة مواجهة دينامية وجهًا لوجه بين المسترشد الذي يسعى في طلب المساعدة لتنمية استبصاراته التي تحقق ذاته ، وبين المرشد النفسي القادر على تقديم هذه المساعدة خلال فترة زمنية معينة وفي مكان محدد .

وعرف بينجام ومور ، (Bingham & Moore, 1959) المقابلة على أنها



محادثة ومواجهة لتحقيق هدف محدد بدرجة أكبر من كونها كسبا للرضا العام من المحادثة ذاتها . وتتم المقابلة بين أطرافها في صورة عملية تتميز بالتفاعل بينهم . وقد تستخدم في الحصول على معلومات أو في إعطاء معلومات أو في التأثير على سلوك الأفراد بشكل معين ، أو في تحقيق هذه الأهداف مجتمعة .

آلان روس ، (A. Ross, 1964) عرف المقابلة الارشادية على أنها علاقة دينامية بين طرفين أو أكثر بحيث يكون أحدهما (أحدهم) المرشد النفسي ، والطرف الآخر هو المسترشد (المسترشدون) ، طلبا للمساعدة الفنية المتميزة بالأمانة من جانب المرشد النفسي للمسترشدين في إطار علاقة إنسانية ناجحة بينهم .

أما بيترافسا وآخرون (Pietrofesa & Others, 1977) فقد شبهوا المقابلة الارشادية بالعربة التي يستخدمها الارشاد النفسي في نقل المعلومات حول الاستفسارات والحاجات والخصائص من جانب المسترشد ، والمعلومات حول الاتجاهات والمعتقدات من جانب المرشد النفسي ، من كل منهما الى الآخر ، وقد أكدوا على أنها وسيلة اتصال فعالة بين المرشد النفسي وبين المسترشدين من أجل مساعدتهم على فهم أنفسهم .

وعرفها ستيوارت وكاش (Stewart & Cash, 1978) على أنها عملية اتصال مزدوج لتحقيق هدف جدي سبق تحديده ، متضمنة أسئلة ، وأجوبة عليها ، والتي تعتبر الوسائل الرئيسية في تغيير السلوك للمسترشدين .

ويمكن صياغة تعريف عام للمقابلة الارشادية على النحو التالي :

«المقابلة الارشادية عبارة عن مواجهة إنسانية بين المرشد النفسي والمسترشد في مكان محدد وبناء على موعد سابق لفترة زمنية معينة من أجل تحقيق أهداف خاصة»

عناصر المقابلة الارشادية :

#### ١ - المواجهة الإنسانية :

لا تتم المقابلة بدون مواجهة بين الأطراف المعنية بها ، ممثلة في المرشد النفسي والمسترشدين ، وجها لوجه . ولا يمثل الاتصال الهاتفي بين هذه الأطراف للاستفسار عن أمر ما كما هو الحال في الارشاد النفسي عبر الخط الساخن (hot line) أية صورة من صور المقابلة ولاسيما الارشادية منها . إذن ، لا تتم المقابلة الارشادية إلا بحضور الأطراف المشتركة فيها وتقابلهم مع بعضهما وجها لوجه .

والمواجهة وحدها لا تكفى لتكون عنصرا من عناصر المقابلة الارشادية ، ولكن يجب أن تتميز بالسمة الانسانية والتي تعتبر من العناصر الاساسية في عملية الارشاد النفسى . لذلك ، فالابتناسمة التى يستقبل بها المرشد النفسى مسترشديه فى بداية كل مقابلة وعند نهايتها ، والمشاعر الودية المتميزة بالصدق والامانة والتعاطف الوجدانى التى يبديها فى علاقته بهم ، يمكن أن تضيف على المواجهة زوفا انسانية تدعم المقابلة الارشادية وتسهم فى تحقيق اهدافها .

## ٢ - المكان المحدد :

ليس من المعقول أن تتم المقابلة على جانب من الطريق ، أو عند باب المصعد الكهربائى فى أحد الابراج ، كما أنه ليس من المنطق أن تتم المقابلة فى أحد المطاعم أو بين أروقة المجمعات الاستهلاكية ، لذلك فمن البديهي أن تتم المقابلة فى مكان محدد ثابت لا يتغير بين حين وآخر ، بحيث يكون معروفا لكل من المرشد النفسى والمسترشدين المترددين عليه . فلا يجوز أن يقابل المرشد النفسى عملاءه كل مرة فى مكان مختلف عن المرات السابقة واللاحقة . أما الشروط الواجب توافرها فى هذا المكان سوف نتناولها بالتفصيل ان شاء الله عند التعرض للبيئة المهنية فى المقابلة الارشادية .

## ٣ - الموعد السابق :

لا يبالى نفر من المرشدين النفسيين بتحديد موعد سابق لمقابلة مسترشديه ، حيث يقابلهم كلما أتى أحدهم اليه فى أى وقت خلال ساعات العمل المكلف بها . وقد يؤثر هذا على ممارساته اليومية وخططه الارشادية التى ينتهجها فى المقابلة الارشادية . ومن جهة أخرى ، يصر الكثير من المرشدين النفسيين على تحديد موعد سابق لمقابلة مسترشديه ، فلا يسمح بمقابلة أى منهم بدون موعد محدد سابق بينه وبينهم مما يدعم الهدف العام من المقابلة الارشادية وينظم العمل خلالها . ومن ثم يرى هؤلاء بأنه لا يجوز للمقابلة الارشادية أن تتم بدون تحديد موعد سابق لها .

## ٤ - فترة زمنية معينة :

يرى قليل من المرشدين النفسيين أن يترك زمن المقابلة الارشادية مفتوحا دون تحديد للفترة التى يستغرقونها مع مسترشديهم ، على زعم أنه طالما المسترشد يريد أن يتحدث ، يجب على المرشد النفسى أن يسمعه الى أن ينتهى من حديثه ويبدى رغبته فى الانصراف . غير أن انتقادات لاذعة وجهت لهؤلاء تفيد أن الهدف من المقابلة الارشادية ليس إتاحة الفرصة للثرثرة من جانب المسترشدين ، إنما الهدف العام منها هو تنمية شخصياتهم

وتعديل سلوكهم ومساعدتهم على حل مشكلاتهم . لذلك يجب على المرشد النفسى فى أول مقابلة له مع مسترشديه أن يحدد زمنها بحيث يتراوح ما بين ثلاثين وستين دقيقة ، وفى المتوسط يكون زمن المقابلة خمس وأربعون دقيقة .

ان تحديد الفترة الزمنية التى تستغرقها المقابلة الارشادية هام جدا فى بنائها حيث أنها تساعد المرشد النفسى على تخطيط استراتيجياته الارشادية وفقا لها فى كل مقابلة ، كما أنها تنظم المقابلات المتتالية مع المسترشدين فلا تطغى مقابلة مع مسترشد ما على مقابلة أخرى مع مسترشد آخر مما يتسبب عنه فقد فى أوقاتهم ، كما أنها تنظم عمل المرشد النفسى حيث يمكنه التنبؤ بعدد العملاء الذين يمكن مقابلتهم خلال ساعات ممارسته اليومية فيعد نفسه لاستقبالهم من حيث تحضير ملفاتهم ومراجعتها ، والاتصال بزملاء المهنة بهدف الاحالة اليهم ان كانت هناك حالة تستدعى ذلك ، وتحضير بعض الاشرطة السمعية والمرئية المسجل عليها مواد تفيد فى ارشاد بعضا منهم .

#### ٥ - الاهداف الخاصة :

لا تتم المقابلة الارشادية لمجرد الثثرة الفارغة ، او تجاذب أطراف الحديث بشكل عام ، او الاستمتاع بمناقشة فى أمر من أمور الدنيا ، انما تتم المقابلة من أجل تحديد أهداف خاصة واضحة ومحددة مسبقا تتعلق بمساعدة المسترشدين الذين يترددون على المرشد النفسى ، كل يختلف عن الآخر فى سمات هذه الاهداف . فبالرغم أن الجميع بلا استثناء يطلب المقابلة للمساعدة فى حل مشكلة تؤرقهم ، إلا أن الهدف من المقابلة قد يختلف من مسترشد لآخر ومن مقابلة لآخرى . فمنهم يطلب المقابلة بهدف تحقيق الذات واثبات الهوية ، ومنهم يطلبها بهدف تعديل أو تغير السلوك ، ومنهم يطلبها بهدف التخطيط لمستقبل تربوى أو مهنى ، ومنهم يطلبها بهدف تحديد القدرات والإستعدادات والميول . . . وهكذا . وقد تستهدف مقابلة مسترشد ما اجراء اختبارات نفسية ومقاييس للشخصية له ، وقد تستهدف مقابلة أخرى مع نفس المسترشد تفسير وتحليل نتائج هذه الاختبارات والمقاييس وقد تستهدف مقابلة ثالثة معه التخطيط لأمر ما وفقا لهذه الاختبارات والمقاييس وهكذا .

#### مبادئ المقابلة الارشادية

#### PRINCIPLES OF COUNSELING INTERVIEW

لا يجوز لأية مقابلة ارشادية أن تتم على أى نحو كان ، فلا بد من وجود مبادئ عامة تشكل ملامحها وتميز وجودها فى مجال علم النفس الارشادى عن غيرها من المقابلات التى تتم فى مجالات أخرى والتى تحقق أهدافا مغايرة لذلك التى نصبو اليها فى مجال الارشاد النفسى . وقد صاغ



العديد من الكتاب والمؤلفين المشتغلين بعلم النفس الارشادي والممارسين لمهنة الارشاد النفسى عددا من المبادئ التى يجب أن تبني عليها المقابلة الارشادية نذكر منها ما يلى :

### أولا - العلاقة الانسانية Human Relationship :

يجب أن تتميز المقابلة الارشادية بعلاقة انسانية دافئة بين المرشد النفسى والمسترشد بحيث تكون مبنية على الثقة والاحترام المتبادل بينهما . ويمكن للمرشد النفسى أن يخلق هذه العلاقة فى أول مقابلة مع مسترشده ، حيث يجعله يشعر أن ما يهتم به المسترشد يكون موضع اهتمام بالغ من جانب مرشده . وكما يعتبر الانصات من جانب المرشد النفسى للمسترشد دون مقاطعته أثناء حديثه وطرح أفكاره ، تأكيدا على الاهتمام بما يقوله ، وتأكيدا على احترام ما يبديه ، فإن بعض الاستجابات اللفظية الدافئة من جانب المرشد تعتبر انعكاسا لمشاعره الداخلية نحو مسترشده ، معبرة عن تعاطفه الوجدانى معه . ومما يدعم هذه العلاقة الانسانية ، وعى المرشد النفسى وصدقه حول مشاعره الانسانية الخفية التى يطمح المسترشد فى استثمارها لصالحه . ( هانسن وآخرون ، ١٩٧٧ (Hansen & Others) ) .

وغنى عن القول أن العلاقة الانسانية بين المرشد النفسى والمسترشد تشتمل على كل المبادئ والاسس التى ذكرها العديد من الكتاب والمؤلفين فى كتاباتهم ومؤلفاتهم عن خدمة الارشاد النفسى التى يؤديها المرشد النفسى بكفاءة تامة اذا تميز بخصائص فريدة تؤهله لذلك ( راجع كتاب المرشد النفسى المدرسى للمؤلف ) ومن هذه المبادئ التى تعكس خصائص المرشد النفسى الجيدة المحبة ، الدفاء ، التقبل ، الفهم ، التسامح ، السرية ، التعاطف الوجدانى ، ... الى آخر ما ذكر فى هذا الخصوص ، حيث يعتبر الاتصال الجيد الفعال بين المرشد والمسترشد أهم وسيلة لتحقيق ذلك .

### ثانيا - تسجيل المقابلة Recording the Interview :

نادر جدا ما تحدث المقابلة الارشادية دون أن يتم تسجيل لها باية صورة من صور التسجيلات المتعارف عليها والمحددة بالتسجيل الكتابى ، التسجيل السمعى ، والتسجيل المرئى . وترجع أهمية التسجيل الى حفظ المعلومات والبيانات التى يتم تداولها خلال المقابلة الارشادية وعدم تحريفها أو عدم اهمال بعضها منها ، كما أنها تستخدم فى رسم الاستراتيجيات الارشادية التى تسهم بصورة أساسية فى بناء المقابلة وتطورها لصالح المسترشد . وسوف يعرض مبحث خاص أكثر تفصيلا عن مهارات التسجيل فى الفصل السادس من هذا الكتاب فى باب مهارات المقابلة ان شاء الله .

### ثالثا - المناقشة الموضوعية Subjective Discussion :

يجب أن تدار المناقشة بين المرشد النفسى والمسترشد بموضوعية مطلقة دون تحيز لفكرة أو تعصب لرأى أو دعوة لمبدأ . لذلك على المرشد النفسى أن ينبه مسترشده باستمرار اذا انحرف بحديثه خارج الموضوع الاساسى الذى يناقش فى المقابلة الارشادية ، أو اذا تحيز لطرف ما ضد طرف آخر من الأفراد المتصلين به عن قرب أو عن بعد ، أو اذا تسرب الشك أو الاتهام أو القذف الى السلوبة فى الحديث مما يجرح مشاعر أفراد معينين جاء ذكرهم اثناء الكلام عنهم . واذا كان على المرشد النفسى أن يتقبل المسترشد كما هو فيجب عليه ألا يقبل منه أية مخالفات أو مغالطات لفظية مخلة بالقيم والمثل والاخلاقيات ، لذلك فان المبادرة الى تصحيحها من جانب المرشد النفسى تدعم المناقشة الموضوعية وتعيدها الى مجراها الطبيعى .

### رابعا - وضوح المناقشة Clarity of Discussion :

يجب أن تكون المناقشة واضحة وصريحة من جانب الطرفين فى المقابلة الارشادية ، فلا يكتنفها أى غموض أو لبس أو موارد - لذلك على المرشد النفسى أن يطرح أسئلته مهما كانت حساسيتها بصراحة تامة ووضوح جلى بلا تردد وبلا خجل حتى يشجع مسترشده على الاجابة عنها بنفس الصراحة والوضوح وبلا تردد وبلا خجل أيضا . وكلما كانت الاسئلة المطروحة من الطرفين قصيرة ومركزة ومتدرجة ومرتبطة فى نسق يساعد على فهم المقصود منها والتعرف على الغرض من طرحها ، فان ذلك يسهم بفاعلية كبيرة فى بناء المقابلة الارشادية وتطورها نحو تحقيق أهدافها . ويمكن للمسترشد أن يتعلم كيفية طرح الاسئلة وصياغتها بالطريقة السليمة عندما يمثل المرشد النفسى النموذج الجيد فى هذا الخصوص . كما يجب على المرشد النفسى التوصل الى المعانى المستقرة خلف الاجابات السطحية التى تصدر عن المسترشد فى المقابلة ، وتوضيح الغامض منها ، وذلك باستخدام فنيات التساؤل والمواجهة كما سيتضح فى الفصل الحادى عشر من هذا الكتاب فى باب فنيات المقابلة ان شاء الله .

### خامسا - الصمت والانصات Silence and Listening :

يرتبط الصمت بالانصات ارتباطا وثيقا ، حيث يصمت الفرد لينصت جيدا للمتحدث أمامه . ويجب على المرشد النفسى أن يكون نموذجا حسنا فى تدعيم هذا المبدأ فى المقابلة الارشادية حتى يقلده المسترشد فى ذلك ويتمثل به ، ولا تثمر المقابلة الارشادية ولا يتحقق الهدف منها اذا تحدث الطرفان ، المرشد والمسترشد ، فى وقت واحد . لذلك يجب ان يصمت أحدهما عندما



يتحدث الآخر بحيث يكون الصمت ايجابيا مفيدا في اطلاق الحرية للمتحدث  
أن يعبر عن رأيه دون مقاطعة أو تشويش لما يطرحه في المقابلة من أفكار  
وآراء. ويتحقق الانصات الايجابي عن طريق الاتصال البصري (eye contact)  
بين المرشد والمسترشد ، أو الهمهمة بالايجاب وهز الراس بالتجاوب من  
جانب المنصت للمتحدث . وهذا يساهم الى حد كبير في تدعيم المقابلة  
الارشادية ودفعها في تطورها نحو تحقيق أهدافها . وسوف نتناول موضوع  
الصمت والانصات بالتفصيل ان شاء الله في الفصل الثالث في باب فنيات  
المقابلة من هذا الكتاب .

### اتجاهات المقابلة الارشادية

#### APPROACHES OF COUNSELING INTERVIEW

تتم المقابلة الارشادية بناء على اتجاهين أساسين : الاتجاه المباشر  
(directive approach) ، والاتجاه غير المباشر (nondirective approach)  
وفيما يلي استعراض مختصر لكل منهما :

##### الاتجاه المباشر Directive Approach :

يتميز الاتجاه المباشر بأن المرشد النفسي هو الذي يحدد أهداف المقابلة  
الارشادية والغرض منها ، وذلك بالسيطرة على الظروف المحيطة بها وعلى  
وسائل الاتصال بينه وبين مسترشديه وتوجيهها كيفما يشاء، وهذا ما يسلكه  
أصحاب الاتجاه المباشر في الارشاد النفسي أمثال الـيس (Ellis) ويسمى هذا الاتجاه  
بالاتجاه التعليمي (instructional approach) حيث يعمل المرشد النفسي على  
مساعدة المسترشد في حل مشكلاته الحالية بتعليمه كيفية إعادة النظر في  
شخصيته لتحديد نقاط الضعف فيها والعمل على تلافيها، ومواطن القوة فيها  
والعمل على تدعيمها . وبناء عليه ، يصل المسترشد، الى مرحلة تعلم كيفية  
تحقيق الاهداف من المقابلة الارشادية بسهولة ويسر في أقصر وقت ممكن .  
ويعتبر توفير الوقت والمجهود المبذولين في المقابلة الارشادية من أهم مميزات  
الاتجاه المباشر التعليمي فيها ، غير أنه ينتقد بكونه غير مرن في تعامله مع  
المسترشد حيث لا يتيح له الفرصة في ممارسة حريته في الاختيار واتخاذ القرار .

##### الاتجاه غير المباشر Nondirective Approach :

يتميز الاتجاه غير المباشر بأن المسترشدين هم الذين يحددون الاهداف  
من المقابلة الارشادية والغرض منها ، وذلك بالسيطرة على وسائل الاتصال  
بينهم وبين مرشدهم النفسي وتوجيهها كيفما يشاءون، وهذا ما يسلكه أصحاب  
الاتجاه غير المباشر في الارشاد النفسي أمثال روجرز ويسمى هذا (Rogers)

الاتجاه باتجاه التفاعل الشخصى (interpersonal influence approach) التائىرى حيث يعمل المرشد النفسى على تنمية شخصية المسترشد ، وتنمية قدرته على اتخاذ قراراته بنفسه ، وذلك بتدعيم قوى تأثيره الشخصى التى تتصف بسلامة النية والجاذبية المهنية ، وتعميقها فى نفس المسترشد بما يدفعه الى تحويل مشاعره نحوه ونحو المقابلة الارشادية فى الاتجاه الايجابى . ومن ثم ، يساهم المسترشد بمشاركة فعالة تلقائية فى المقابلة الارشادية . وبناء عليه ، يحقق المرشد النفسى من خلال هذه القوى التغيرات المطلوب احداثها فى الاطار المرجعى الداخلى والاطار المرجعى الخارجى للمسترشد حتى يتطابقا بقدر الامكان بما يساهم فى تعديل سلوكه نحو الافضل . ولعل من اهم مميزات الاتجاه المباشر (التفاعل الشخصى التائىرى) توفير المرونة للمسترشد بما يتيح له الفرصة للتعبير الحر عما يكنه فى نفسه وتشجيعه على اتخاذ قراراته بنفسه ، غير أنه ينتقد بكونه مضيعة للوقت ويتطلب مرشدين نفسيين على مستوى عال من الشفافية المهنية والاستبصار الداخلى .

### اهمية المقابلة الارشادية

#### THE IMPORTANCE OF COUNSELING INTERVIEW

يمكن تحقيق الاستفادة القصوى من المقابلة الارشادية ، وفقا لما يتميز به المرشد النفسى من مهارات وفنيات تدعم اجراءها وتعمل على دفعها نحو تحقيق اهدافها . ان ادارة المقابلة الارشادية بالكفاءة المهنية المرجوة يحقق المعنى المقصود من اهمية استخدامها . ومن ثم ، يمكن تقويم المسترشدين وتقدير امكانياتهم على اسس علمية مدروسة من القياس النفسى . كما يمكن تقويمهم ايضا خلال الملاحظة التى توفرها المقابلة الارشادية حيث تشتمل هذه الملاحظة على ردود فعلهم على اسئلة المرشد النفسى التى يقدمها لهم ، طريقتهم فى الاستفسار منه ، أسلوبهم فى طرح الاسئلة عليه ، انعكاسات احاديثهم معه على سلوكهم ، وانفعالاتهم التى تعترى نفوسهم خلال المقابلة الارشادية بصورة عامة .

كما ان المقابلة الارشادية تتيح الفرصة لجمع وتوفير المعلومات الضرورية واللازمة عن المسترشدين فيما يتعلق بالاحداث التى وقعت لهم ، الازمنة التى مروا عليها ، الاماكن التى عاشوا وتوقفوا فيها ، وذلك لشرح وتفسير وتحليل حالاتهم ، وتسجيلها وفق نظام جيد من التسجيل الكتابى والسمعى والمرئى ، مما يساهم فى تطوير حالاتهم وانماء الخطة الارشادية التى يضعها المرشد النفسى من أجل مساعدتهم على حل مشكلاتهم بموضوعية . وبناء عليه ، فان المقابلة الارشادية بما توفره للمسترشدين من تقويم

موضوعى على أسس علمية من القياس النفسى ، وملاحظة مباشرة لهم ومواجهتهم عن قرب وجها لوجه ، وجمع المعلومات اللازمة عنهم ، ووضع الخيارات والبدائل المتاحة أمامهم ، ومساعدتهم على اختيار الأنسب منها من أجل اتخاذ قراراتهم بأنفسهم ، وتسهيل مقومات نموهم الشخصى وتطورهم الاجتماعى والتربوى والمهنى ، تسهم بشعالية فى إتاحة الفرصة للمسترشدين على تنمية استبصاراتهم الداخلية ، التعبير عن مشاعرهم بحرية ، تطوير تفاعلاتهم الاجتماعية ، واختيار اتجاهاتهم النفسية ، مما يحقق فى النهاية الهدف العام من المقابلة الإرشادية وهو إعادة بناء شخصيات المسترشدين وتنميتها بما يحدث التأثير فى سلوكهم حيث يمكن أن يتغير ويتعدل نحو الأفضل .

### قيمة الوقت THE TIME VALUE

«الوقت من ذهب ، الوقت ثروة ، الوقت لا ينتظر أحدا ، الوقت كالسيف ان لم تقطعه قطعك» . لعل تلك الأقوال الماثورة وغيرها التى ترددت حول قيمة الوقت على اللسان الناطقة بلغات مختلفة تدل على قيمته وأهميته بالنسبة للفرد والمجتمع ، وتدل على أنه عامل هام فى حياة الإنسان ، ان أهمله فقد الكثير من قيمته كفرد ، ومن مقومات تنميته ووسائل تطوره .

وبناء عليه ، يعتبر الوقت من أهم المقومات التى تساعد فى بناء المقابلة الإرشادية . لذلك عندما نحدد موعدا للمسترشد، يجب ألا ندعه ينتظر بعده ولو بدقائق قليلة حتى لا يظن أنه أهمل ، أو غير مرغوب فى مقابته، أو نسي موعد المقابلة ، كما أننا لا ننصح بأن يحضر للمقابلة قبل موعدها بوقت طويل حتى لا يمل الانتظار وحتى لا تضطرب أعصابه نتيجة لذلك ، ولكن من المنطق أن يحضر المسترشد فى الموعد المحدد بالضبط دون تأخير عن الحضور ودون التبكير فيه . وغنى عن القول ، أن تأخير المسترشد عن موعد الحضور للمقابلة الإرشادية يؤثر على وقتها حيث يقلل من المدة التى يجب أن تستثمر فيها ، كما أنه قد يؤثر على وقت المقابلة التالية لها مباشرة وبالتالي على المقابلات المتلاحقة بعدها . ويجب أن يراعى المسترشد بأنه ليس هناك حالات طارئة أو حالات مستعجلة أو حالات خصوصية فى المقابلة الإرشادية ، فلا يجوز له أن يقابل المرشد النفسى بدون موعد مسبق ، ولا ينتظر منه أن يستقبله فى أى وقت يشاء دون تحديد هذا الموعد . وان كان لابد من مقابلة المسترشد النفسى بدون تحديد موعد مسبق ، وان أصر



المسترشد على مقابلته دون تحديد لهذا الموعد ، فعليه أن ينتظر حتى ينتهى المرشد النفسى مما يشغله وحتى ينتهى من المقابلات التى حددت بمواعيد مسبقه ، ثم بعد ذلك يمكن أن يسمح له بمقابلته . ومن ناحية أخرى ، لا يجوز للمرشد النفسى أن يعتذر للمسترشد عن مقابلته فى موعد حدده معه مسبقا وخصوصا اذا حضر اليه بغية اتمام هذه المقابلة . ولكن من الممكن أن يعتذر المرشد النفسى عن المقابلة قبل موعدها بوقت كاف وذلك باخبار المسترشد عن هذا الاعتذار تليفونيا أو برقيا أو بريديا حتى نجنيه عناء الحضور . وكما يريد المرشد النفسى من المسترشد أن يحترم مواعيده ، يجب عليه هو أيضا أن يحترم مواعيده ولاسيما اذا كان هناك اتفاق مسبق عليها .

ويجب على المرشد النفسى أن يعلن صراحة للمسترشد عن الفترة الزمنية التى سوف تستغرق فيها المقابلة بينهما وينصح بالآ تقل عن ٣٠ دقيقة ولا تزيد عن ٤٥ دقيقة ، ويمكن الاعلان عن الفترة الزمنية فى المقابلة الاولى مع المسترشد بعبارة مثل : (أرجو أن يكون واضحا بأن مقابلاتنا سوف تستغرق ٤٥ دقيقة فى كل مقابلة لاننى مرتبط بوعدها بمقابلات أخرى مع مسترشدين آخرين) . وهذا التنبيه يجعل المسترشد يحضر حديثه خلال هذه الفترة الزمنية على أن ينهى كلامه قبلها بدقائق معدودة . ونحن بهذا لا نقصد دفع المسترشد بعرض مشكلته بسرعة ولكن نعوده على تنظيم أفكاره فى خلال فترة زمنية محدودة ، وفى رأينا أن الذى لا يستطيع أن يقوله العميل فى خلال هذه الفترة لن يستطيع اضافته حتى لو امتدت المقابلة الى بعد الموعد المحدد لانتهائها .

ويفضل وجود ساعة معلقة على الحائط أو موضوعة على المكتب حتى تنبه المرشد بقرب الموعد الى الانتهاء وان لم يكن هناك ساعة غير تلك التى يحملها المرشد فى ساعده الايسر فعليه أن يختلس النظر اليها دون أن يشعر المسترشد بذلك حتى لا يدفعه للانتهاء من حديثه بسرعة وحتى لا يقطع أفكاره وحتى لا يسبب له اضطرابا فى عرض مشكلته . ويجب أن تترك فترة زمنية حوالى ١٥ دقيقة بين نهاية مقابلة وبداية المقابلة اللاحقة لها حتى يسجل فيها المرشد النفسى ملاحظاته وكل ما يتعلق بالمقابلة السابقة وحتى يستعد فيها لاستقبال المسترشد الآخر فى المقابلة اللاحقة ، وينصح بأن تبدأ كل مقابلة فى موعد يحدد بالساعات الصحيحة بدون كسور مثل (٨ - ٩) ، (٩ - ١٠) ، (١٠ - ١١) . وهكذا بحيث تكون الجلسة من ٨ الى ٨ر٤٥ ، من ٩ الى ٩ر٤٥ ، ١٠ الى ١٠ر٤٥ وهكذا .

ولا ينكر أحد أهمية الفترة الزمنية المحددة لكل مقابلة ، والمستمره فى كل المقابلات منذ البدء مع الحالة وحتى اقفالها ، فى تحديد الاستراتيجيات

الارشادية واستثمارها في تنميتها . وغنى عن القول أن بعضا من هذه الاستراتيجيات ينفذ في وقت أقصر من غيرها ، فالاستراتيجية السلوكية مثلا تنفذ في وقت أقل بكثير من الوقت المستغل لتنفيذ الاستراتيجية التحليلية أو الاستراتيجية المتمركزة حول العميل . ويرى المحللون النفسيون الوجوديون أن الوقت يجب أن يكون المحور الذى تدور حوله العلاقة الارشادية بين المرشد النفسى والمسترشد من أجل فهم الاخير فهما جيدا . وللوقت أهمية خاصة للطرفين حيث أنه يمثل الضابط العام للسرعة الكلامية ، فلا يدعهما يسترسلان في الحديث بسرعة حيث لا يفهم كل منهما الآخر ، ولا يدعهما يبطلان في التعبير عن أفكارهما فيفضل كل منهما عن الآخر . ويتساءل على الفترة الزمنية المسموح بها خلال المقابلة يمكن للمرشد النفسى أن ينظم الحديث فيها بينه وبين مسترشده بالسرعة الملائمة لكل منهما لعرض ما يريد أن يطرحه في المقابلة . كما أن المرشد النفسى يمكن أن ينتقل بالمقابلة عبر مراحلها المختلفة في حدود الزمن المحدد لكل منها ، فلا يطغى زمن مرحلة منها على زمن المرحلة الأخرى . وتعتبر الفترة الزمنية الكلية التى تغطى كل المقابلات التى تتم بين المرشد النفسى والمسترشد بمثابة مؤشر جيد يدل على مدى نجاحه وتقدمه في استراتيجيته الارشادية ، أو فشله وتخلفه فيها ، حيث يدل اقفال الحالة في فترة زمنية معقولة تتناسب مع طبيعتها والعرف السائد حولها على كفاءة المرشد النفسى ونجاحه في خطته الارشادية ، ويؤثر اقفالها في فترة زمنية أطول من اللازم أو أقصر من المتعارف عليه الشك حول كفاءة المرشد النفسى وجودة خطته الارشادية التى يتبعها .

### المظهر الشخصى للمرشد النفسى

#### PERSONAL APPEARANCE OF THE COUNSELOR

يلعب المظهر الشخصى للمرشد النفسى دورا هاما في تنمية المقابلة الارشادية وتقدمها نحو تحقيق أهدافها . ولا يشترط بنجامين (Penjyamin, 1981) ملابس معينة يرتديها المرشد النفسى غير أن تكون مناسبة وملائمة لوضعه المهنى ، وترك له مطلق الحرية ليقرر أيا منها يرتدى لأنه لا يمكن لآى مرشد أن يرضى أذواق المسترشدين كلهم عما يرتديه . ومن جهة أخرى اشترطت كوندلا (Kondela, 1981) على المرشد النفسى الانثى أن ترتدى الملابس المحتشمة التى تستر عورتها ولا تبرز مفاتنها بقدر الامكان، وحددت الملابس التى يجب أن ترتديها المرشدة النفسية وهى تقابل بها مسترشيها بان تكون من النوع المألوف والمتعارف عليه في ملابس النساء كالفساتين ، بشرط ألا تكون قصيرة على غير العادة حتى لو كانت وفقا لموضة العصر ،



كما أوصت بعدم ارتداء أى من ملابس الرجال مثل (البنطلون) . ودعمت كوندلا رأيها بقولها أن مظهر المرشد النفسى يلعب دورا هاما فى تنمية شخصية المسترشد التى تعتبر المحصلة النهائية لأهداف المقابلات الارشادية، لأنه يعتبر النموذج المثالى (ideal model) الذى يقلده ويتوحد مع اتجاهه وهو فى سبيل طريقه للشفاء مما ألم به .

ان اول ما يقع عليه بصر المسترشد عند بدء المقابلات الارشادية ولاسيما الابتدائية منها هو المرشد النفسى ، ذلك الشخص الذى يقابله على اعتبار انه المنقذ الذى سياخذ بيده من هاوية النفس الى بر الامان والاطمئنان ، على اعتبار انه الفرد الخبير السوى الذى جاء يسعى فى طلب مساعدته ليعينه على حل مشكلاته ، على اعتبار انه المثل الأعلى والنموذج الحسن الذى يفترض أن يتمثل به ويقلد سلوكه الجيد حتى يتحقق اسمى معنى للحياة . وكيف يتحقق هذا ان لم يكن المرشد النفسى على مستوى لائق من المظهر الشخصى ؟ كيف يكون الحال مع المسترشدين من الجنسين ان كان المرشد النفسى مرتديا ملابس غير منسجمة فى ألوانها ، غير سليمة فى ذوقها ، غير مرتبة ولا مهذبة ، غير نظيفة ولا مستوية (مكوية) ؟ كيف الحال مع المسترشدين من الجنسين ان كان المرشد النفسى أشعث أغبر ؟ ان كان مهملا لشعر رأسه أو شاربه أو لحيته ؟ كيف يكون الحال مع المسترشدين الرجال ان كانت المرشدة النفسية تؤدي مهمتها كاشفة لساقها أو عارية الاكتشاف والذراعين ؟ كيف يكون الحال معهم ان كانت مبهرة بما تضعه من مساحيق التجميل على وجهها والمغالة فيها ؟ كيف يكون الحال مع المسترشدات الاناث ان كانت المرشدة النفسية تفسد الفطرة السليمة للانثى بارتدائها نوعا من ملابس الرجال ؟ كيف يكون الحال معهن ان كانت مسترجلة فى تصرفاتها وخشنة فى طبعها ؟ تساؤلات كثيرة واستفسارات شتى ليس لها الا اجابة واحدة فقط هى : المظهر الشخصى للمرشد النفسى يجب أن يكون مناسباً لمكانته المهنية فى المقابلات الارشادية .

ولا تعنى كلمة (مناسب) أن تكون الملابس المرتدية غالية الثمن ، ولا أن تكون على أحدث الموضات العالمية ، ولا أن تكون مشتراه من أفخم عروض الازياء . انما تعنى هذه الكلمة أن تتميز ملابس المرشد النفسى بكل الخصائص التى توفر البساطة التى يقدر عليها أى فرد ، والتى تحقق الذوق السليم الذى يرضى عنه الجميع بصورة عامة . فلا يعقل مثلا أن يقابل المرشد النفسى سواء أكان ذكرا أم أنثى المسترشدين بملابس سهرة مثل (بدلة اسموكنج أو بدلة ردتجسوت بالنسبة للرجال ، أو فستان سواريه بالنسبة للنساء) بحجة الذهاب مباشرة الى حفلة تنكرية أو سهرة غنائية بعد الانتهاء

من المقابلة الارشادية . ولا يعقل ان يرتدى المرشد النفسى سواء اكان ذكرا أم أنثى ملابس رياضية مثل (الشورط أو بدلة التدريب الرياضية) عند مقابلته للمستترشدين بحجة الذهاب مباشرة الى النادي لممارسة تماريناته بعد المقابلة الارشادية . أن الانشطة الترفيهية التى يستمتع بها المرشد النفسى فى حياته الخاصة وما يلزمها من ترتيبات معينة وملابس مميزة لا تهم المسترشد بقدر ما يهتم بما يرى عليه المرشد النفسى اثناء انشطته العادية فى حياته اليومية ، حيث أنه قد لا يتسنى لاي مسترشد أن يستمتع بسهرة ما أو بممارسة تعريين معين ، إنما يتسنى لهم جميعا ممارسة الانشطة العادية فى الحياة اليومية وما يلزمها من بساطة فى الملابس وذوق فى الاختيار والتنسيق مما يضيف الانسجام العام على المظهر الشخصى للفرد بصورة عامة . وليكن نصب أعين المرشد النفسى دائما أن كل ما يرتديه سيكون له اثر بالغ فى الاهمية على نفسية المسترشد . ومن ثم يجب أن يكون حذرا فى مظهره الشخصى ، فلا يغالى فيه بالافراط الزائد فى العناية به ، ولا يبالى فيه بالاهمال الزائد لاي من خصائصه .

### استقبال المرشد

#### RECEPTION OF THE COUNSELEE

مما لا شك فيه ، أن الانطباع الاول الذى يخرج به المسترشد من المقابلة الارشادية سواء اكان جيدا أم سيئا يتوقف على كيفية استقباله منذ اللحظة الاولى التى يتقابل فيها مع المرشد النفسى المختص برعايته الارشادية فى مكان الانتظار . وقد جرى العرف على أن ينتظر المسترشد فى مكان الانتظار حتى يتم استقباله المهنى من قبل المرشد النفسى بعد ملء الاستمارات والمستندات المطلوبة والتى سوف نتناول وصفها وشرحها بالتفصيل فى الفصل التاسع من هذا الكتاب ان شاء الله وهذا ما يحدث غالبا فى المقابلة الارشادية الاولى التى تسمى بالمقابلة الارشادية الابتدائية .

تحدد المقابلة الارشادية الابتدائية بناء على موعد مسبق بين المرشد والمسترشد هاتفيا بواسطة السكرتير المهنى الذى يعمل فى مركز الارشاد النفسى الذى اختاره المسترشد ليرعى حاجاته الارشادية ، أو عن طريق زيارة شخصية يبادر بها اليه لتحديد هذا الموعد . ويذهب المسترشد الى مركز الارشاد النفسى قبل الموعد المحدد لبدء المقابلة الارشادية بوقت كاف يحدده السكرتير المهنى الذى يستقبله بابتسامة دافئة وكلمات طيبة تبعث بالامل فى نفس المسترشد وتغرس الثقة فى الخدمة الارشادية المنتظر تقديمها اليه . ويتسلم المسترشد من السكرتير المهنى عددا من الاستمارات تملأ بمعرفته

وبمساعدة السكرتير اذا احتاج الامر الى توضيح أو تفسير لأي بند من بنود هذه الاستثمارات . ويقوم السكرتير المهني بتوصيل هذه الاستثمارات الى المرشد النفسى فى غرفة الارشاد ، بينما ينتظر المسترشد فى مكان الانتظار حتى يجئ موعد دخوله اليها عند بدء المقابلة حسب الموعد المحدد المسبق . وبعد أن يطلع المرشد النفسى على هذه الاستثمارات لأخذ فكرة سريعة عن المسترشد وعن الظروف التى دعت الى حصوله اليه ، يخرج المرشد من غرفة الارشاد النفسى متجها الى مكان الانتظار لاستقبال المسترشد الذى ينتظره فيه ، على أن يتم الاستقبال فى الموعد المحدد لبدء المقابلة الارشادية بالضبط دون تقديم ودون تأخير حتى يتعود المسترشد على احترام المواعيد منذ الوهلة الاولى التى ينتظم فيها الارشاد . ويجب على المرشد النفسى ان يقدم نفسه بالكيفية التى تبرز دوره امام المسترشد مصحوبة بابتسامة دافئة على النحو التالى :

المرشد النفسى : السلام عليكم ، اعتقد أنك الاخ (س) الذى جاء لمقابلتى .  
أنا الدكتور ، أو الاستاذ (ص) الذى سيتولى رعايتك  
والاهتمام بموضوعك ان شاء الله . هل لك أن تصحبني  
الى حيثما نتشاور معا فيما جئت من أجله .

#### توصيات ومحظورات :

١ - المبادرة بالقاء السلام على المسترشد ممزوجة بابتسامة دافئة تبعث الأمل فى نفسه ، وتغرس الثقة فى المرشد النفسى ، وذلك بمجرد أن تقع عين المرشد على المسترشد .

٢ - وضع المسترشد فى إطار العلاقة المهنية منذ اللحظة الاولى تمهيداً لنقله الى المقابلة الارشادية ، وذلك بالتاكيد على أنه (فلان) الذى جاء ساعياً لمقابلة المرشد النفسى الذى سيتولى رعايته والاهتمام بموضوعه .

٣ - تقديم المرشد النفسى بالكيفية التى يجب ان يتعامل بها مع المسترشد منذ اللحظة الاولى على اعتبار أنه دكتور أو استاذ أو أخ .  
واننا ننصح بوضع حد للتعامل بينهما دون الغاء أى لقب منها ؛ وعدم التعامل بالأسماء الاولى مباشرة ، وعدم رفع الكلفة بينهما .

٤ - عدم الاشارة من قريب أو بعيد الى أن المسترشد قد جاء الى المرشد لمساعدته فى حل مشكلاته . ونؤكد على عدم ذكر كلمة مشكلة على لسان المرشد عند استقباله للمسترشد ، حيث يمكن تأجيلها حتى يدخلان غرفة الارشاد .



٥ - دعوة المسترشد لمصاحبة المرشد الى حيثما يتشاوران معا في أمور المسترشد . ونؤكد على تعميق معنى التشاور في نفس المسترشد منذ اللحظة الاولى حتى يعلم أنه طرف هام في المقابلة وأن دوره ايجابي فيها . ونؤكد على البعد عن صيغة الامر مثل (تعال معي) .

٦ - يفضل عدم ذكر غرفة الارشاد النفسى في اللحظة الاولى التى يستقبل فيها المرشد المسترشد مما قد يزعجه أو يتسبب فى اضطرابه . لذلك يفضل استعمال كلمات بديلة تحمل نفس المعنى مثل : هل لك أن تصحبني الى «حيثما نتشاور» ، «مكتبي» ، «غرفتي» ، «مكان هادئ» ... وما شابه ذلك .

٧ - يفضل أن يتقدم المسترشد عن المرشد في خطواته وحما في طريقهما الى غرفة الارشاد النفسى بعد أن يشار الى مكانها ، وذلك حتى لا يشعر المسترشد بأنه مسحوب اليها أن تقدمه المرشد في خطواته ، وحتى يشعر بمسئوليته نحو نفسه وأنه برغبته جاء يسعى اليها طلبا للمساعدة في حل مشكلاته .

ونحذر من أية مبادرة سيئة قد يبدأ بها المرشد النفسى عند استقبال المسترشد في المقابلة الاولى ، وخصوصا ان كانت مصحوبة بعبوس على الوجه أو علامات من الضيق والتبرم . ونحذر من الاسلوب الرديء لاستقبال المسترشد الذى قد يتم على النحو التالى :

المرشد النفسى : أنت (س) الذى جئت من أجل مشكلة ما تعاني منها . أنا (ص) الذى سوف يساعدك على حلها . تعال معي الى غرفة الارشاد النفسى حتى ارى ماذا عندك . اتبعنى الى هناك . (حدد عيوب هذا الاستقبال) .

ولا يشترط نهائيا أن يتم استقبال المسترشد في المقابلات التالية للمقابلة الابتدائية على نحو ما ذكر فيها ، لأنه بعد ذلك لن يحضر المسترشد الى مركز الارشاد النفسى الا في موعد بدء المقابلة بالضبط أو على مشارفها بدقائق معدودة ، ولن يحضر قبلها بفترة طويلة حتى لا ينتظر بلا جدوى . كما أنه سيتعود المسترشد على طريقه الى غرفة الارشاد النفسى الذى سوف يسلكه اليها بمفرده بعد ذلك . ولن يستقبله المرشد النفسى في مكان الانتظار بل سوف ينتظره في غرفة الارشاد حيث يستقبل في المقابلات التالية للمقابلة الاولى ، وذلك تدعيما لبدأ ايجابية المشاركة من قبل المسترشد في المقابلة الارشادية التى يدل عليها حضوره بنفسه اليها . وسوف نتناول خصائص

المقابلة الابتدائية وما يكتنفها من مهارات وفنيات في الفصل التاسع من هذا الكتاب ان شاء الله مع المقابلات الأخرى التالية لها .

### الخلاصة

استهل هذا الفصل بتوضيح الفرق الجوهرى بين مفهوم المقابلة ومفهوم اللقاء ، مع استعراض سريع لمفاهيم مختلفة لأنواع متباينة من المقابلات التى تحقق أهدافا مغايرة تماما لما يجب أن تحققه المقابلة فى الارشاد النفسى . ثم استعراض عددا من التعاريف التى تناولت مفهوم المقابلة الارشادية وفق تسلسلها الزمنى توضيحا للتطورات التى طرأت على هذا المفهوم . وأخيرا اختتم هذا المبحث بصياغة عامة لتعريف المقابلة الارشادية على أنها مواجهة انسانية بين المرشد النفسى والمسترشد فى مكان محدد وبناء على موعد سابق لفترة زمنية معينة من أجل تحقيق أهداف خاصة . وقد حلل هذا التعريف الى عناصره الاساسية التى تتكون من :

- ١ - المواجهة الانسانية
- ٢ - المكان المحدد
- ٣ - الموعد السابق
- ٤ - فترة زمنية معينة
- ٥ - الاهداف الخاصة .

وقد سرد العديد من الكتاب والمؤلفين المشتغلين بعلم النفس الارشادى والممارسين لمهنة الارشاد النفسى عددا من المبادئ العامة التى يجب أن تبنى عليها المقابلة الارشادية حتى تشكل ملامحها وتميز وجودها فى علم النفس الارشادى عن غيرها من المقابلات التى تتم فى مجالات أخرى محققة أهدافا مغايرة لما تحققه المقابلة الارشادية . ومن هذه المبادئ ( ١ ) العلاقة الانسانية الدافئة بين المرشد النفسى والمسترشد ، ( ٢ ) تسجيل المقابلة الارشادية بآية صورة من صور التسجيل المتعارف عليها ، ( ٣ ) المناقشة الموضوعية بين المرشد والمسترشد والمجردة من التحيز الشخصى اللاشعورى ، ( ٤ ) وضوح المناقشة من جانب الطرفين ، المرشد والمسترشد بلا غموض أو لبس أو موارد ، و ( ٥ ) الصمت والانصات الممارس بايجابية بين المرشد والمسترشد .

وتتم المقابلة الارشادية بناء على اتجاهين أساسيين هما : الاتجاه المباشر الذى يتميز بأن المرشد النفسى هو الذى يحدد أهداف المقابلة الارشادية والغرض منها بالسيطرة على الظروف المحيطة بها ، وذلك مثل ما يتبعه أصحاب الاتجاه المباشر فى الارشاد النفسى وفى مقدمتهم الـ *Ellis* ويسمى هذا الاتجاه بالاتجاه التعليمى لما يقوم به المرشد النفسى من تعليم المسترشد كيفية حل مشكلاته بنفسه . ويعتبر توفير الوقت والجهد المبذول فى عملية الارشاد النفسى من أهم مميزات هذا الاتجاه ، غير أنه ينتقد بأنه غير مرن



في تعامله مع المسترشدين . أما الاتجاه الثانى فهو الاتجاه غير المباشر الذى يتميز بأن المسترشدين هم الذين يحددون الاهداف من المقابلة الارشادية والغرض منها بالسيطرة على وسائل الاتصال بينهم وبين مرشدهم النفسى ، وذلك مثل ما يتبعه أصحاب الاتجاه غير المباشر فى الارشاد النفسى وفى مقدمتهم روجرز (Rogers) ويسمى هذا الاتجاه باتجاه التفاعل التائىرى لما يقوم به المرشد النفسى من تنمية شخصية المسترشد عن طريقة تأثيره الشخصى عليه . ويعتبر توفير المرونة للمسترشد والتعبير الحر عما يكنه فى نفسه ، من أهم مميزات هذا الاتجاه ، غير أنه ينتقد بأنه مضيعة للوقت .

ويمكن الاستفادة من المقابلة الارشادية فى تقويم المسترشدين وتقدير امكانياتهم بمهارات الملاحظة والقياس النفسى . كما يمكن تجميع المعلومات اللازمة عنهم بمهارات التسجيل بأنواعها ، ومهارات كتابة التقارير ودراسة الحالة . ومن ثم فإن المقابلة الارشادية بما توفره للمسترشدين من تقويم موضوعى لهم على أسس علمية من القياس النفسى ، وملاحظة مباشرة ، ومواجهة عن قرب وجها لوجه ، وجمع المعلومات الضرورية عنهم ، ووضع الخيارات والبدائل المتاحة أمامهم ، ومساعدتهم على اختيار الانسب منها فى سبيل اتخاذ قراراتهم بأنفسهم ، تسهم بفعالية فى تسهيل مقومات نموهم الشخصى وتطورهم الاجتماعى والتربوى والمهنى .

ويعتبر عامل الوقت من أهم المقومات التى تساعد فى بناء المقابلة الارشادية . لذلك يجب مقابلة المسترشد فى الموعد المحدد لمقابلته بالضبط دون تبكير أو تأخير حتى لا يتأثر وقت المقابلة التالية بذلك . ويجب عدم مقابلة المسترشد بدون اذن مسبق مع مراعاة عدم وجود حالات طارئة أو حالات مستعجلة ، وإذا لزم الامر فعلى المسترشد أن ينتظر حتى ينتهى المرشد النفسى من كل مقابلاته الارشادية التى حددت بمواعيد سابقة وبعدها يتسنى له مقابلته . ولا يجوز للمرشد النفسى أن يعتذر عن مقابلة مسترشده الا بعد افادته بذلك بفترة زمنية كافية تمكنه من عدم حضوره اليه . ويجب أن تكون الفترة الزمنية المستغرقة فى المقابلة الارشادية ومدتها فى المتوسط ٤٥ دقيقة واضحة منذ البداية فى المقابلة الارشادية الابتدائية حتى ينحصر حديث المسترشد فى نطاق هذه الفترة ، فلا يسترسل فى الكلام الى ما بعدها ، أو يستنفذ وقت المقابلة الارشادية فى ثرثرة لا جدوى منها . وتكمن الاهمية فى معرفة الفترة الزمنية المحددة لكل مقابلة ، والمستمرة فى كل المقابلات فى تحديد الاستراتيجيات الارشادية واستثمارها فى تنميتها ، كما أنها تعتبر بمثابة مؤشر جيد يدل على مدى نجاح المرشد النفسى وتقدمه فى استراتيجياته الارشادية ، أو فشله وتخلفه فيها .

ويلعب المظهر الشخصى للمرشد النفسى دورا هاما فى تنمية شخصية المسترشد التى تعتبر الهدف النهائى للمقابلة الارشادية . وبلرغم أن بنجامين لم يشترط ملابس معينة يرتديها المرشد النفسى غير أنها تكون مناسبة لوضعه يشترط ملابس معينة يرتديها المرشد النفسى غير أنها تكون مناسبة لوضعه المهنى ، الا أن كوندلا اشترطت على المرشدة النفسية أن تكون محتشمة فى ملابسها على اعتبار أن المرشد النفسى هو النموذج المثالى فى نظر المسترشدين الذين يرغب الكثير منهم فى تقليده وفى التوحد مع اتجاهاته وقد أكد أغلب المشتغلين فى الارشاد النفسى على أن المظهر الشخصى للمرشد يجب أن يكون مناسباً لمكانته المهنية فى المقابلات الارشادية ، بمعنى أن تكون ملابسه من البساطة التى يقدر عليها أى فرد ، ومن الذوق الذى يرضى الجميع .

تعتبر الطريقة التى يستقبل بها المسترشد لأول مرة فى مركز الارشاد النفسى الذى اختاره ليرعى احتياجاته الارشادية ، ذات أثر هام وفعال فى تقبله للعملية الارشادية ، وفى انتظامه فى مقابلاتها . ان الانطباع الاول الذى يخرج به المسترشد من المقابلة الارشادية الاولى سواء اكان جيدا أم رديئا يتوقف على كيفية استقباله منذ اللحظة الاولى فى مكان الانتظار بالمركز الارشادى المختار . لذلك يجب على السكرتير المهنى أولا ثم المرشد النفسى ثانيا أن يستقبلا المسترشد بابتسامة دافئة تبعث الامل فى نفسه وتغرس الثقة فى الارشاد النفسى وفى المرشد النفسى . وعلى المرشد أن يذهب الى المسترشد ليستقبله بنفسه فى مكان الانتظار ويصحبه معه الى غرفة الارشاد النفسى فى المقابلة الابتدائية فقط . وبعد ذلك يستقبل المرشد المسترشد فى غرفة الارشاد النفسى فى المقابلات التالية للمقابلة الاولى تدعيما لمبدأ المشاركة الايجابية من قبل المسترشد فى المقابلات الارشادية التى تسهم الى حد كبير فى حل مشكلاته واتخاذ قراراته بنفسه .

## ثمارين للمناقشة

- أولا : استعرض وجهات النظر المختلفة التى تناولت مفهوم المقابلة الارشادية وفق تسلسلها الزمنى .
- ثانيا : تناول التعريف العام للمقابلة الارشادية بشئ من التفصيل ، موضحا عناصرها الاساسية .
- ثالثا : «لا يجوز لاية مقابلة ارشادية أن تتم الا بوجود مبادئ عامة تميزها عن غيرها من المقابلات الاخرى» .
- اشرح المبادئ العامة التى تشكل ملامح المقابلة الارشادية وتميز وجودها فى مجال علم النفس الإرشادى .
- رابعا : «تتم المقابلة الارشادية بناء على اتجاهين أساسيين هما الاتجاه المباشر والاتجاه غير المباشر» .
- استعرض كلا من هذين الاتجاهين بشئ من التفصيل .
- خامسا : «ان ادارة المقابلة الارشادية بالكفاءة المهنية المرجوة يحقق المعنى المقصود من أهمية استخداماتها» .
- وضح المعنى المقصود من أهمية المقابلة الارشادية .
- سادسا : «يعتبر الوقت من أهم المقومات التى تساعد فى بناء المقابلة الارشادية» .
- ناقش هذه العبارة مع الشرح والتحليل .
- سابعا : «يلعب المظهر الشخصى للمرشد النفسى دورا هاما فى تنمية شخصية المسترشد التى تعتبر المحصلة النهائية للمقابلات الارشادية» .
- استعرض المناقشات التى تناولت هذا الموضوع ، مع توضيح وجهة نظرك الشخصية حوله .
- ثامنا : كيف يتم استقبال المسترشد فى المقابلة الارشادية الابتدائية ؟
- تاسعا : اذكر التوصيات والمحظورات التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند استقبال المسترشد لأول مرة ، مع التوضيح بأمثلة على الاستقبال الجيد له والاستقبال الرديء .



# الباب الثاني

## البيئة المهنية

### PROFESSIONAL ENVIRONMENT

#### ■ الفصل الثالث :

غرفة الارشاد النفسى

#### ■ الفصل الرابع :

غرفة الارشاد النفسى

#### ■ الفصل الخامس :

نماذج من البيئة المهنية





لقد اتضح بأن المقابلة الارشادية لا تتم الا في مكان محدد، حيث يعتبر وجود هذا المكان عنصراً هاماً من عناصر اتمامها. وليس البر أن ندقق في اختيار نوعيته، ولكن البر يكمن في كلفيته وفي الجو العام الذى يكتنفه، فالمطلوب الهدوء التام وعدم الازعاج على أى نحو كان. والبيئة المهنية التى تتم المقابلة الارشادية فيها تختلف حسب المجال الذى تقدم فيه خدمة الارشاد النفسى. فالبيئة المهنية فى المجال المدرسى تختلف عن البيئة المهنية فى المجال العيادى، والبيئة المهنية فى مجال الجامعة تختلف عن البيئة المهنية فى مجال الخدمة النفسية العامة (مركز الارشاد النفسى)، والبيئة المهنية فى مجال اعادة تاهيل المعوقين تختلف عن البيئة المهنية فى مجال الممارسة الخصوصية. (Private Practice) ويكون القياس على هذا النوال

كما أن البيئة المهنية تختلف باختلاف اتجاهات الارشاد النفسى والتابعين لها من الممارسين. فالبيئة المهنية فى الاتجاه النفسى التحليلى تختلف عن البيئة المهنية فى الاتجاه الانسانى، والبيئة المهنية فى الاتجاه الانفعالى العقلانى تختلف عن البيئة المهنية فى الاتجاه السلوكى. وبالمثل يكون الاختلاف فى البيئة المهنية بين باقى الاتجاهات الاخرى.

ولما كان تناول البيئة المهنية فى كل مجال من هذه المجالات المتباينة يخرج عن نطاق بحثنا «فى هذا الكتاب»، ولما كان الاطار العام الذى يحيط بالبيئة المهنية فى كل من هذه المجالات يعتبر مماثلاً للاطار العام فى المجال الآخر، لذلك تمشياً مع أهداف هذا المؤلف سوف نكتفى بعرض لبيئة مهنية افتراضية لوحدة ارشادية ممثلة فى مجال الممارسة الخصوصية والتى يمكن اجراء بعض التعديلات الطفيفة على مكوناتها بالغاء بعضها، أو اضافة مكونات جديدة عليها لتلائم البيئة المهنية فى أى من المجالات الاخرى. كما يمكن تكرار غرفة الارشاد النفسى وغرفة الملاحظة التابعة لها والملحقة بها لتلائم بصورة خاصة مجال الخدمة النفسية العامة فى مركز الارشاد النفسى أو مجال الارشاد النفسى الجامعى. وسوف نقدم عرضاً لنماذج من البيئات المهنية التى تقدم فيها خدمة الارشاد النفسى وفقاً لاتجاهاته المختلفة التى يتبعها وذلك فى الفصل الخامس ان شاء الله.

وعلى فرض أن هناك شقة خصصت لممارسة عملية الارشاد النفسى فيها، فلا نطلب أن تكون أكثر من غرفة واحدة كبيرة تتم المقابلة الارشادية فى جزء منها، حيث يمكن فصل الجزء الآخر ليكون غرفة للملاحظة تصمم وتجهز

بطريقة معينة تسمح لفرد أو أكثر أن يلاحظ ويسمع من خلالها كل ما يدور في الجزء الاول من الغرفة والذي يمثل غرفة الارشاد النفسى، والتي تتم فيها المقابلة الارشادية، وذلك اذا اقتضت الحالة قيد الدراسة هذه الملاحظة. ويجب أن تحتوى الشقة على صالة للانتظار بها مكتب لتسهيل أعمال السكرتارية والاستقبال، ومقاعد لتوفير الراحة للمراجعين والمتردددين على المرشد النفسى. وكذلك يجب ألا تخلو الشقة من دورة مياه لقضاء الحاجة وقت الحاجة. ومن المؤكد أن تكون هذه الشقة بعيدة عن الموضاء سواء أكان مصدره الطريق العام أو رد فعل لحركات غير عادية داخل المبنى الذى يحتوى هذا المكان.

وإذا كنا نعرض هنا نموذجاً لبيئة مهنية افتراضية ممثلة في وحدة ارشادية في مجال الممارسة الخصوصية، فإن ذلك لا يعنى بالضرورة اقتصرها على هذا المجال فقط، بل من الممكن جداً أن تلقى هذه البيئة المهنية الضوء على ما يمكن أن يستفيد به ويسترشد بنوره العاملون في مجال الارشاد النفسى عند التفكير في انشاء وتكوين وحدات ارشادية مماثلة في مجالاته المختلفة. وبالرغم من المحاولة التى اكتنفت هذا النموذج ليكون شاملاً ووافياً في تغطية أغلب العناصر المكونة للبيئة المهنية لاية وحدة ارشادية في أى مجال من مجالات الارشاد النفسى، إلا أنه لا مانع في اجراء ما يراه المرشدون النفسيون من تعديلات عليها لتلائم أنشطتهم.

# الفصل الثالث

## غرفة الارشاد النفسى

### COUNSELING ROOM

- الاضاءة .
- السجاد .
- الستائر ، الجدران ، والمعلقةات .
- المكتب والهاتف .
- خزانة حفظ المستندات .
- الكراسى والمناضد .
- جهاز التسجيل .
- مفهوم الارشاد النفسى .
- الخلاصة .
- تمسين للمناقشة .





ن اور ما يتبادر ندهى، عند ذكر غرفة الارتداد النفسى، ثلاثية الاسئلة لتى تتكون من : ما يوجد فى الغرفة ؟ وكيف ؟ ولماذا ؟ وهذا ماسنعرضه ان شاء الله فى هذا الفصل بنظرة كلية شاملة على فرض أن كل عنصر من عناصر تآثيث غرفة الارشاد النفسى له دوره وأهميته، مما يضيف على المكان الجو المهنى المطلوب .

### الاضاءة

#### LIGHTNING

يجب أن يكون الاعتماد الاساسى فى اضاءة المكان على الكهرباء سواء اكان ذلك أثناء النهار او خلال الفترة المسائية . ولا يعتمد على ضوء الشمس الذى ينفذ خلال النوافذ أثناء النهار لانارة غرفة الارشاد النفسى لأن الستائر ستكون مسدلة عليها . ولا ينصح بتعليق ثريا تتوسط سقف الغرفة حتى لا تجذب انتباه المسترشد فيشرد ذهنه عن متابعة مايدور فى المقابلة، ولاداعى لوضع اباجورات فى الاركان والتي قد تضيف شاعرية على الجو العام للغرفة توحى بخلوة نحن فى غنى عنها ولاسيما اذا كان المرشد النفسى والمسترشد مختلفين فى الجنس . وتفضل الاضاءة غير المباشرة والتي تصدر عن (الفلورسنت) بحيث تكون متوزعة توزيعا متساويا على مساحة الغرفة ، ومنبعثة من خلف سدايب بلاستيك منتشرة على سقف الغرفة حيث يعم الضوء كل انحاء الغرفة منتشرا فيها بطريق غير مباشر .

### السجاد

#### CARPETS

ان اول ما يلفت نظر المسترشد هو أرضية المكان الذى تطأه قدماه لأول مرة . وقد تستأثر أرضية الغرفة بنظر المسترشد وقتا أكثر من أى ماكن آخر فيها لأنه تلقائيا قد يتطلع الى أعلى حيث يركز بصره على سقف الغرفة أو يغض من بصره الى أسفل حيث يقع نظره على أرضيتها وذلك أثناء تعامله مع مرشده النفسى كوسيلة هروب من سؤال أو بحث عن اجابة له ، أو محاولة لطرد ذكرى من العقل أو استرجاع ماضى اليه . لذلك فان وجود سجاد يفرش أرضية الغرفة له أهمية خاصة فى احتمال تأثير ذلك على انفعالات المسترشد . ومن ثم يجب التدقيق فى اختيار السجاد بحيث يكون بكيفية معينة لا تزيد الحالة سوءا عنده انما تسهم فى تحسين الوضع . وبناء

عنه، يجب البعد عن اختيار السجاد ذي الالوان القاتمة أو المثيرة، والتي قد ترمز لاجداث متعارف ومتفق عليها من قبل الجميع، فاللون الاحمر على سبيل المثال يرمز للدم أو الخطر أو علاقة جنسية غير مشروعة . كما يجب البعد عن السجاد ذي الاشكال الهندسية التي تحتوى على خطوط وزوايا ومنحنيات، أو السجاد ذو التشجير والرسومات التي تظهر بتزاحم غير عادى، لان كل ذلك أو بعضا منه قد يمثل رموزا معينة لاجداث خاصة مترسبة فى الاشعور عند المسترشد، فتثير فى نفسه ما حاول كبته مما قد يزيد الحالة سوءا بدلا من الاسهام فى التحسين . لذلك يفضل أن يكون السجاد ذا الوان هادئة فاتحة خالية من أية رسومات أو تشجير، ويستحسن أن تختار الالوان التي ترمز للصفاء والنقاء والحياة فى النعيم مثل اللون الاخضر السادة الذى يرمز للنبات والزرع والجنة، أو اللون الازرق الفاتح السادة الذى يوحى بصفاء السماء ونقاها ورونها .

### الستائر والجدران والمعلقات CURTAINS WALLS AND PICTURES

#### الستائر Curtains :

تستبعد الستائر الشفافة التي تسمح برؤية كل ما يدور خلفها خلال النافذة حتى لا تشغل تفكير المسترشدين فيشرد عن متابعة مرشده النفسى أو تخرجه عن نطاق اشتراكه الفعلى فى المقابلة الارشادية التي جاء من أجلها، ولا سيما اذا كانت غرفة الارشاد النفسى تقع فى تجاور قريب من مساكن أخرى يسمح بتبادل استطلاع كل الاجداث التي تقع فى كل منها أو يسمح بتطفل بعض الافراد المجاورين بالتطلع والمراقبة المتعمدة لكل ما يدور فى المقابلة مما يخرج المسترشد ويعوق عمل مرشده النفسى . لذلك تفضل الستائر التي تحجب الرؤية عما يدور خلفها وتقطع خط الاستطلاع المتبادل بين غرفة الارشاد النفسى وما يجاورها من مساكن سواء اكانت عن قرب أم بعد . وما ذكر عن السجاد ومحظوراته يعمم على الستائر ، ويفضل أن يكون هناك تناسق فى الالوان بين السجاد والستائر مما يريح النفس .

#### الجدران Walls :

لا يختلف الرأى فيما يتعلق بالجدران عما اثير حول السجاد من حيث الالوان والتشجير والرسومات . لذلك يستبعد طلاء الجدران بالالوان القاتمة أو المثيرة ، كما يستبعد اللصق عليها بأوراق الجدران الخاصة ذات التشجير أو الرسومات لنفس الاسباب التي ذكرت فى حالة اختيار السجاد . وغنى عن الذكر، ان طلاء الجدران بالالوان الفاتحة يزيد من اضاءة المكان،

كما ان تناسقها مع السجاد والستائر والاثاث يضيف رونقا جذابا على الجو المهنى العام لغرفة الارشاد النفسى مما ترتاح له النفس وتهدأ انفعالاتها .

**المعلقة : Pictures**

عن علماء النفس على مختلف اتجاهاتهم ومدارسهم، أن صورة معينة قد تعكس رؤية خاصة تختلف من مسترشد لآخر، فكل يراها حسب ما هو مترسب عنده في اللاشعور من نشاط وأحداث ترمز لها هذه الصورة ، يريد بكل وسيلة أن يحجبها عن الظهور أو عدم الإشارة إليها . ولقد استخدمت عدة صور خاصة بواسطة كثرة من العلماء بكيفية خاصة وفي حالات معينة لارتياح المجهول واقتحام المكبوت في نفس المسترشد وذلك من أجل انتشاله من تصورات الخاطئة ومواجهته بالواقع سعياً لرده الى عالم الحقيقة . ولعل الاختبارات الاسقاطية للشخصية بصورة عامة واختبار تفهم الموضوع (TAT) بصفة خاصة تدعم ما نقصد اليه .

وبناء عليه فان الصور التى قد تعلق على الجدران فى غرفة الارشاد النفسى قد لاتخدم المسترشد، بل ربما تضره اذا صادفت وعكست تصورا خاصا مكبوتا عنده فى اللاشعور . فاللوحات التى تمثل اشخاصا ، رجالا ونساء ، والصور التى تمثل مركبات كالقطار والسيارة . . . وما شابه ذلك قد تتسبب فى طرح پسىء للمسترشد . لذلك يفضل استبدالها بلوحات تحمل بعض آيات الذكر الحكيم التى تريح النفس وتطمئن القلوب مثل قوله تعالى جل وعلا : (الا بذكر الله تطمئن القلوب) ، (ومن توكل على الله فهو حسبه) ، (أفوض امرى الى الله وحسبى الله ونعم الوكيل) ، . . . وما شابه ذلك . ان هذه الآيات الكريمة تسهم الى حد كبير فى بذر بذور الامل فى نفس المسترشد التى ان رواها ورعاها بمساعدة مرشده النفسى قد تنبت وتنمو وتزدهر وتثمر ويمكن جنيها فيتحقق بذلك الهدف والنتيجة .

ومما هو جدير بالذكر أن هناك بعض المسترشدين الاميين الذين لا يقرأون ولا يكتبون، لذلك فمن الضروري أن تكون هناك بعض المعلقة على الجدران بجانب تلك التي تحمل ما تيسر من آيات الذكر الحكيم، والتي قد تخدم الغرض مثل لوحة الشروق أو صورة لأزهار ناضرة . ومن أجمل ما يمكن أن يعلق على الجدران منظر الكعبة الشريفة ومنظر مسجد رسول الله ﷺ ومنظر المسجد الأقصى الذي بآرك الله حوله . مثل هذه المناظر تسهم الى حد كبير في اطمئنان القلب وراحة النفس وذلك من منطلق الايمان بأن زيارة هذه الامكان المقدسة تغسل القلوب وتطهر النفوس، كما أنه قد يغفر الله الذنوب لمن تاب وآمن وعمل عملا صالحا . هذا هو حلم وأمل الكثير من المسلمين سواء أكانوا أسوياء أو معتلين نفسيا .



## المكتب والهاتف DESK AND TELEPHONE

### المكتب Desk :

هناك الكثير من المرشدين النفسيين لا يستخدمون أى مكتب، ولا تحتوى غرف ارشادهم النفسى عليه، الا أنه يفيد فى بعض الحالات حيث يستخدم عند كتابة التقارير والحالات والملاحظات التى تتعلق بكل مقابلة ، ويكون ذلك بعد انتهائها وبعد مغادرة المسترشد غرفة الارشاد النفسى . ومن جهة أخرى ، يرى البعض أن وجود مكتب فى غرفة الارشاد النفسى يضىء شرعية وقدسية على البيئة المهنية الارشادية .

ويرى أصحاب الراى الذى ينادى بعدم وجود مكتب فى غرفة الارشاد النفسى بأن خلوها منه يشعر المسترشد وكأنه ضيف على المرشد، يتعامل معه فى بيئة طبيعية بعيدا عن الجو المهنى، وبعيدا عن الشكليات والرسميات التى قد تخرج موقف المسترشد مما يجعله يحس فى كل مقابلة له مع مرشده بأنه مازال يعانى من مشكلاته التى لا يدري متى يتخلص منها . كما أن البيئة الطبيعية التى يحسها المسترشد فى مقابلته مع المرشد تجعله أكثر اقبالا عليه وأكثر انفتاحا على نفسه . لذا يوصى أصحاب هذا الراى بأن تدعم هذه البيئة الطبيعية بكرم الضيافة ، حيث يقدم للمسترشد شيئا يتناوله أثناء المقابلة الارشادية وليكن مشروبا خفيفا، أو طبقا من الحلوى، أو بعضا من الفاكهة ، ولاسيما اذا كان المسترشد متوترا على غير العادة فى مقابلته أو منفعلا أكثر من اللازم أثناء عرض مشكلته .

وينتقد أصحاب الراى الذى ينادى بضرورة وجود مكتب فى غرفة الارشاد النفسى أسلوب التدليل – على حد تعبيرهم – الذى يتعامل به أصحاب الراى الاول مع المسترشدين ، مؤيدين وجهة نظرهم بأن المسترشد جاء للمرشد ليطلب المساعدة فى حل مشكلاته، واذن عليه أن يعى ذلك تماما وأن يحسه فى كل مقابلة له مع المرشد حتى يعتمد على نفسه فى حلها، ويتخذ القرارات بنفسه فى شأنها، وهذا هو هدف الارشاد النفسى بوجه عام، وهدف كل مقابلة على وجه الخصوص، أما الضيافة وكرمها التى تسهم فى ابعاد المسترشد عن الجو المهنى للمقابلة الارشادية فتسبب فى اكسابه نوعا من الاتكالية والسلبية مما يؤثر على أنشطته المتعلمة نحو حل مشكلاته، وتتسبب فى رفع الكلفة بينه وبين المرشد النفسى مما يجعل العلاقة الانسانية المهنية بينهما تخرج عن مفهومها وتصبح علاقة صداقة تتسم بالمجاملات وبشئ من التنازلات . لذلك يجب على المسترشد أن يفهم أنه مسترشد، وأنه جاء ليطلب المساعدة

من المرشد، وأنه لا يربطه به أية صلة غير العلاقة الانسانية التى تتسم بالدفع فى التفاعل المهنى ، بعيدا عن الصداقة وأية سمة من القرابة . كما أن غرفة الارشاد النفسى ليست كافثيريا تقدم ما يشجع الزبائن على ارتيادها، ولكن كوبا من الماء أو من عصير الليمون البارد فى فصل الصيف، أو فنجانا من الشاي أو القهوة الساخنين فى فصل الشتاء قد يفيد تقديمهم للمسترشد فى تهدئة الحالات الانفعالية الشديدة أو فى حالات التوتر البالغة التى قد تعتريه اثناء المقابلة الارشادية . وغنى عن القول، أن المكتب يفيد فى وضع التليفون عليه وكذلك جهاز التسجيل وبعض الملفات والمستندات والاوراق المتعلقة بالمسترشد ولا يشترط أن يقابل المرشد النفسى مسترشده وهو جالس خلف مكتبه ولكنه من الممكن أن يجلس بجواره بعيدا عن المكتب .

### الهاتف Telephone :

قد يظن لأول وهلة أن وجود الهاتف فى غرفة الارشاد النفسى وسيلة عادية لاستقبال المكالمات التى ترد للمرشد النفسى سواء أكانت لغرض تحديد موعد لمقابلة أو اطمئنان عن صحة، أو ربما تكون المكالمات تخص الحالات النفسية أو قد تكون مكالمات شخصية . ولكن فى الحقيقة، مثل هذه المكالمات غير واردة بتاتا، وليس من أجلها وضع الهاتف فى غرفة الارشاد النفسى، لأنها تستقبل بواسطة مكتب السكرتارية الارشادية الذى يتولى أمرها . وقد يحول البعض من هذه المكالمات الى المرشد النفسى اذا صادف حدوثها الوقت الفاصل بين مقابلة وأخرى بحيث يكون خاليا غير منشغل مع مسترشده ما لانه من المتفق عليه عدم ازعاجه بأية مكالمات مهما كانت أهميتها اثناء انعقاد المقابلة الارشادية . ولا يتبادر للذهن طالما الحال على هذا المنوال أن الهاتف فى غرفة الارشاد النفسى يعتبر من المستلزمات التكميلية للديكور لأن الهدف والغرض من وجود الهاتف فى غرفة الارشاد النفسى من الاهمية بمكان يجعل تفكير الفرد أعمق من سطحية الظنون .

إن وظيفة الهاتف فى غرفة الارشاد النفسى تقتصر على ارسال فقط ، ارسال المكالمات التى يرغب أن يجريها المرشد النفسى لخدمة أغراض خاصة تسهم فى تحقيق الاهداف التى من أجلها تتم المقابلة الارشادية . ( هلين كين ١٩٧٩ - Helen Keen ) ومن هذه الأغراض ما يلى :

( ١ ) الاتصال بولى أمر المسترشد اذا كان قاصرا، أو بأحد أقربائه اذا كان بالغاً للاستفسار منه عن أية معلومات قد تفيد المقابلة الارشادية ، ويكون ذلك فى حضور المسترشد نفسه وعلى مسمع منه وبناء على موافقته بهدف التاكيد على صحة المعلومات من هذا المصدر بالذات حتى لا يدع المرشد النفسى مجالا للمسترشد لانكارها بعد ذلك .

(٢) الاتصال بزميل مهني للمرشد النفسي ، قد يكون طبييا نفسيا ،  
أخصائى أمراض عصبية أو عقلية، أخصائيا اجتماعيا، أو مرشدا نفسيا آخر  
أكثر خبرة أو أكثر تخصصا فى حالة المسترشد، وذلك بهدف الاستفسار منه،  
أو إشراكه معه فى بحث تلك الحالة مما يفيد المقابلة الإرشادية ويدعمها .  
ويفضل أن يكون ذلك بحضور المسترشد حتى يشعره باهتمامه به وباهتمامه  
ببحث حالته التى جاء من أجلها على المستوى التخصصى المهني المطلوب .  
وإن الحديث المتبادل بين المرشد النفسى وزملائه المهنيين هاتفيا قد يبرز  
بعض النقاط التى تسهم فى حل مشكلات المسترشد بطريقة مباشرة كما أنها  
قد تساعد على فهم نفسه بطريقة غير مباشرة مما يسهم فى استخدام طاقاته  
وامكانياته لحل مشكلاته .

(٣) الاتصال بناظر مدرسة أو أحد أعضاء الهيئة التدريسية فيها إذا  
كان المسترشد تلميذا، الاتصال بمدير مؤسسة أو رئيس عمل إذا كان المسترشد  
موظفا، الاتصال بزوجة أو ابنة أو آباء إذا كان المسترشد يظن أن  
أحدهم يمثل مصدرا للمشكلة . ويكون هذا الاتصال بناء على رغبة المسترشد  
وأماه وعلى مسمع منه بغرض منح التوجيهات، توضيح الصورة، استطلاع  
الامر، وإجراء كل ما يمكن أن يخدم المقابلة الإرشادية ويسهم فى تطوير  
الحالة للأفضل .

(٤) الاتصال بالهيئات العلاجية والمهنية والاجتماعية والتربوية لايجاد  
الفرص بها للمسترشد حسب حاجته الإرشادية، أو لاحتوائه اليها إذا تطلب  
الامر ذلك وبناء على تشاور فى رأى بين المسترشد ومرشده النفسى حول  
ما سيكون عليه الوضع الجديد عند اقتساب المسترشد اليه .

(٥) الاتصال بأعضاء متجانسين فى مهنة معينة ( أطباء - مهندسين -  
مدرسين - ... ) ، بأعضاء متقاربين فى العمر ( ٢٠ سنة - ٣٠ سنة - ٤٠  
سنة - ... ) ، بأعضاء من جنس واحد ( رجال - نساء ) ، بأعضاء متجاورين  
فى بيئة سكنية وأخذة ( ميدان - حى شارع ) ، أو بأعضاء مشتركين فى مشكلات  
متشابهة ( تربوية - مهنية - صحية ... ) وذلك للاتفاق معهم على تحديد  
موعد لاتمام مقابلة إرشادية جماعية لهم من أجل دراسة مشكلاتهم بشرط أن  
تكون هذه المقابلة الجماعية (التي يتم الاتفاق على اتمامها فى حضور  
المسترشد) تفيده هو شخصيا، ويكون عضوا فيها ومتجانسا مع أعضائها على  
مستوى سبق ذكره . ويتم ذلك بناء على اقتناعه ووفق ترتيب خاص من  
المرشد النفسى .



## خزنة حفظ المستندات

### SAVING BOX FOR DOCUMENTS

يفضل أن تكون خزنة حفظ المستندات من الحديد (شانون) بحيث تحتوى على عدد من الادراج المحكمة الغلق بالمفاتيح . يستخدم قسما من هذه الخزنة (الشانون) لحفظ المواد والمطبوعات والكتيبات والنشرات التي تتعلق بالحقل المهنى الارشادى مثل اختبارات الذكاء والميول والاهتمامات والاتجاهات والاستعدادات والاختبارات الاسقاطية والاختبارات النفسية الأخرى . (هذه المواد لها مبحث مستقل فى مجال آخر غير مسجل فى هذا الكتاب) ويستخدم القسم الآخر لحفظ ملفات المسترشدين وشرائط التسجيل الصوتى والمرئى المسجل فيها كل مايتعلق بهم وبصالاتهم وبمقابلاتهم . تصنف هذه المحتويات وفق ترتيبات خاصة حسب رغبة المرشد النفسى، وقد يكون أفضلها التصنيف على أساس الحروف الابجدية حتى يسهل الرجوع اليها وقت الحاجة واختصارا للوقت وتوفيرا للمجهود .

ومما لا ريب فيه، يمكن استخدام أكثر من خزنة إذا كثرت هذه المحتويات بحيث يفضل أن تخصص خزنة مستقلة أو أكثر للمستندات المتعلقة بالحقل المهنى الارشادى، وتخصص أخرى أو أكثر للمستندات المتعلقة بالمسترشدين . ومما نؤكد عليه أن تكون هذه الخزائن مغلقة باستمرار ويحتفظ بمفاتيحها مع المرشد النفسى شخصيا، ولايسمح لأى فرد كان أن يمد يده اليها أو أن يطلع على محتوياتها أو يعبت بها . وهذا منطلق من مبدأ السرية المطلقة المتفق عليها فى حقل الارشاد النفسى .

## الكراسى والمناضد

### CHAIRS AND TABLES

#### الكراسى غير المتحركة Non Rolling Chairs :

عادة يوجد كرسيان اثنان فقط من الكراسى المتساوية الحجم المريحة المكسوة بالاسفنج والجلد أو المخمل (القطيفة) . كل كرسى منهما له ذراعان جانبيان ومسند خلفى عريض ملائم لراحة الظهر . تتميز هذه الكراسى بأن أرجلها ثابتة غير متحركة على عجل . (الرولمان بلى) . يجلس المرشد النفسى على أحدهما بينما يجلس المسترشد على الآخر ، بحيث يفضل وضعهما على ضلعى زاوية قائمة ( ٩٠° ) وذلك حتى تتاح الفرصة للمسترشد أن يواجه مرشده النفسى بنظره فيكون بينهما اتصال بصرى (eye contact) مباشر عندما يرغب فى ذلك ، أو يمكنه أن يوجه نظره بعيدا فلا يكون هناك



اتصال بصرى بينهما اذا تخرج من سؤال أو أراد مهرباً من اجابة . ومما تجدر الاشارة اليه ، ان هذين الكرسيين يستخدمان في حالة المقابلة الارشادية الفردية ، أى عندما يقابل المرشد النفسى مسترشداً واحداً فقط في المقابلة الارشادية (Individual Counseling Interview) .

غير أن دكتور وبولدنج (Dr. Wubbolding) وزملاءه من أنصار العلاج النفسى الواقعى (Reality Therapy) يفضلون الجلوس مع مسترشديهم على ضلعى زاوية مقدارها ٤٥° (انظر الى صورة المؤلف مع د . وبولدنج في نهاية الفصل الخامس من هذا الكتاب) .

### الكراسى المتحركة Rolling Chairs :

تستخدم الكراسى المتحركة في المقابلة الارشادية الجماعية ، أى عندما يقابل المرشد النفسى أكثر من مسترشد في نفس الوقت في المقابلة الارشادية الواحدة : (group counseling interview) . ويجب أن تكون هذه الكراسى متساوية في الحجم ومريحة كالتى سبق وصفها عند الاشارة الى الكراسى غير المتحركة الا أنها يجب أن تتميز عنها بكونها متحركة على عجل (رولمان بلى) حتى يسهل تحريك المسترشدين من أماكنهم وتبادل أوضاعهم مع بعضهم حسب تعليمات المرشد النفسى (رائد الجماعة) ووفق متطلبات استراتيجية المقابلة وأسلوبها المتبع . يخصص أحد هذه الكراسى المتحركة للمرشد النفسى فى وضع دائم خلف المكتب حيث يستخدمه عندما يجلس الى مكتبه لتحرير بعض الأعمال الكتابية . ويمكن ترتيب بقية الكراسى فى وضع مناسب بغرفة الارشاد بحيث لا تزحمها وذلك فى حالة عدم استخدامها . ويفضل بعض المرشدين النفسىين وضعها فى مكان قريب بغرفة الارشاد أثناء فترة عدم استغلالها مما يسهل نقلها الى غرفة الارشاد النفسى عند الحاجة اليها .

ويختلف عدد الكراسى المتحركة المستخدمة فى الارشاد النفسى الجماعى (Group counseling) حسب حجم الجماعات المتكونة وعدد أعضائها الذين يواظبون على حضور المقابلة الارشادية الجماعية . ويتراوح عدد الاعضاء المكونين للجماعة الارشادية من ثلاثة الى ثلاثة عشر عضواً (جازدا ، ١٩٧٦ ، Gazda ) . وعند استخدام هذه الكراسى فى المقابلة الارشادية الجماعية ، ترتب اما على شكل دائرة بحيث يكون المرشد النفسى جالسا فى وضع متساو مع وضع مسترشديه على محيطها ، أو على شكل نصف دائرة يضم كل المسترشدين ويواجههم المرشد النفسى فى وضع مقابل لهم بمفرده على محيط نصف الدائرة الأخر . وقد ترتب هذه الكراسى على شكل مربع أو أى شكل يراه المرشد النفسى مناسباً له فى مقابلته مع مسترشديه وهذا يتوقف على استراتيجيته المستخدمة فى ارشاده الجماعى لهم .

## المنافذ : Tables

توضع منضدة صغيرة مستديرة أو مربعة بين الكرسيين غير المتحركين في حالة المقابلة الفردية (individual interview) بحيث يوضع عليها جهاز التسجيل المستخدم لتسجيل المقابلة الارشادية ان لم يكن وضع المكتب مناسباً لتحقيق هذا الغرض . ومن الممكن وضع عدد قليل آخر من المنافذ الصغيرة بين الكراسي المتحركة في المقابلة الجماعية (group interview) حيث قد يحتاج اليها المسترشد لأي غرض . وينصح بعدم وضع منافذ للسجائر عليها حتى لا تحدث المسترشد على التدخين .

### جهاز التسجيل RECORDER

يجب أن تشتمل غرفة الارشاد النفسى على جهاز تسجيل يستخدم في تسجيل المقابلة الارشادية التى تتم بين المرشد النفسى ومستترشده . ولا يشترط نوع معين من أجهزة التسجيل ، فأى جهاز يمكن استخدامه بسهولة ويسر يفي بالغرض . لذا فلا يهم ان كان جهاز التسجيل المستخدم من النوع الحلقى أو الكاترج أو الكاسيت ، غير أن أغلب المرشدين النفسيين يفضلون النوع الكاسيت في تسجيل مقابلاتهم الارشادية لصغر حجمه ، وسهولة نقله وتشغيله ، وكذلك لأن شريط الكاسيت لا يتطلب حيزاً كبيراً في حفظه وتخزينه بالإضافة الى أن الشرائط الكاسيت المفضلة في المقابلات الارشادية تكون مدة كل منها غالباً ( ٩٠ دقيقة ) بحيث يمكن لكل وجه من الشريط المستخدم أن يسجل عليه ما يستغرق ( ٤٥ دقيقة ) فقط وهو الوقت المقترح استثماره في المقابلة الارشادية . ( ١٢٠ دقيقة ) في المقابلة الارشادية الجماعية حيث يمكن أن يسجل على كل وجه منها ما يستغرق ( ٦٠ دقيقة ) فقط وهو الوقت المتعارف عليه في المقابلة الارشادية الجماعية .

ويجب أن يكون هناك اتصال سلكى بين تسجيل المقابلة وكل ما يدور في غرفة الارشاد النفسى وبين الملاحظين في غرفة الملاحظة بواسطة سماعات موضوعة فيها حتى يتمكن الملاحظون من متابعة الحوار والمناقشة بين المرشد النفسى ومستترشده ، فلا تقتصر الملاحظة على مشاهدات صامتة بل يجب أن تدعم بالصوت حتى يتمكن الملاحظون من متابعة الفنيات المستخدمة وردود الفعل الناتجة عنها ، وأساليب البناء والاهداف المحققة لها في المقابلة الارشادية ، وذلك من أجل الاستفادة من فنية التغذية الرجعية (Feedback) التى يشترك فيها المرشد النفسى مع الملاحظين بعد الانتهاء من المقابلة بغرض التشاور حول الايجابيات والسلبيات التى احتوت عليها في سبيل التطوير والتحسين والتقدم نحو الافضل فيما يتعلق بالنمو المهنى للمرشد

النفسي والتنمية العلاجية الارشادية للمسترشد . ومن المؤكد ضمنا عدم استخدام جهاز التسجيل في تسجيل المقابلة الارشادية اذا رفض المسترشد ذلك واذا لم يوقع على اقرار وتعهد منه بقبوله تسجيل المقابلة وملاحظتها ، كما سيتضح فيما بعد في الفصل السادس ان شاء الله .

ويجب أن يراعى وضع شريط التسجيل بداخل الجهاز المستخدم في تسجيل المقابلة الارشادية وضبطه وتحضيره للتشغيل قبل دخول المسترشد الى غرفة الارشاد النفسي بوقت كاف حتى لا يستنفد الوقت المخصص للمقابلة الارشادية في عمل روتيني قد يخرج موقف المسترشد . ومن الناحية الادبية يستأذن المسترشد في تسجيل مقابله مع المرشد النفسي حتى وان كان قد وقع على اقرار يفيد بموافقه على تسجيل هذه المقابلة ، وذلك من مبدأ التأكيد على شرعية التسجيل . ويجب أن ننوه الى ضرورة عدم استخدام شريط تسجيل واحد لأكثر من مسترشد حيث يفضل تسجيل مقابلات كل مسترشد على شرائط خاصة به وحده لا يشاركه فيها غيره ، وذلك لسهولة الاحتفاظ بها وتخزينها ، وطلبها عند الحاجة اليها ، وحتى لا تتداخل فنية التغذية الرجعية بالنسبة لمسترشد ما مع التغذية الرجعية لمسترشد آخر ، بالإضافة الى التأكيد على مبدأ السرية التي يجب أن تكتنف المقابلة الارشادية مع كل مسترشد على حدة .

### خلاصة

تتألف هذا الفصل التجهيزات المختلفة التي يفضل توفرها في غرفة الارشاد النفسي بصورة عامة ، وذلك في وحدة ارشادية ممثلة في مجال الممارسة الخصوصية حيث يمكن اجراء بعض التعديلات الطفيفة على محتوياتها بالغاء بعضها منها أو اضافة عناصر جديدة اليها حتى تتلاءم مع البيئة المهنية في أي من مجالات الارشاد النفسي الأخرى . كما يمكن تبسيط مكوناتها الى الحد الأدنى ، وتكرارها بمحتوياتها المبسطة لتلائم البيئة المهنية في مجال الخدمة النفسية العامة في مراكز الارشاد النفسي أو في مجال الارشاد النفسي الجامعي .

من حيث اضاءة غرفة الارشاد ، يجب أن يكون الاعتماد الاساسي في اضاءتها على الكهرباء سواء أكان ذلك أثناء النهار أو بعد غروب الشمس لأنه لن يعتمد على ضوء الشمس الذي ينفذ خلال النوافذ أثناء النهار في انارتها بسبب اسدال الستائر السميكة عليها . ويفضل أن تكون الاضاءة غير مباشرة ، صادرة عن (الفلورسنت) وبحيث تكون متوزعة توزيعا متساويا



على مساحة الغرفة ، ومنبعثة من خلف سدائب بلاستيك بما يكفل تعميم الضوء على كل أنحائها .

يفضل أن يكون اختيار السجاد بكيفية معينة لا تزيد حسالة المسترشد سوءا ، لذلك يجب أن يختار السجاد الذى يفرش أرضية حجرة الارشاد النفسى بحيث يكون ذا ألوان هادئة و فاتحة خالية من أية رسومات أو تشجير لان وجود أى منها على السجاد قد يمثل رموزا لاحداث خاصة مترسبة فى اللاشعور عند المسترشد ، فتثير فى نفسه ما حاول كبته ، مما قد يزيد الحالة سوءا بدلا من الاسهام فى التحسين .

وما ذكر عن السجاد يعمم على الستائر والجدران والمعلقات،على أن تكون الستائر سميكة بحيث تحجب الرؤية المتبادلة من وإلى غرفة الارشاد النفسى حتى لا يخرج المسترشد عن نطاق اشتراكه الفعلى فى المقابلة الارشادية . كما يجب أن يكون طلاء الجدران بالألوان متناسقة مع ألوان السجاد والستائر حتى ترتاح لها النفس . ويفضل طلاؤها بالألوان الفاتحة حتى تزيد من إضاءة المكان . ويراعى أن تكون المعلقة خالية من صور الأشخاص والمركبات وما شابهها حتى لا تتسبب فى طرح يضر بالمسترشد . ويفضل استبدال هذه المعلقة بلوحات تحمل آيات قرآنية كريمة واحاديث نبوية شريفة أو صور للكعبة المشرفة أو لمسجد الرسول ﷺ مما يوفر الامن والاطمئنان فى نفس المسترشد .

يرى البعض أنه لا ضرورة لاستخدام مكتب فى غرفة الارشاد النفسى ، حيث أن خلوها منه يشعر المسترشد بأنه ضيف على المرشد يتقابل معه فى بيئة طبيعية بعيدا عن الجو المهنى مما يجعله أكثر اقبالا عليه وأكثر انفتاحا على نفسه . ويرى أصحاب رأى الآخر الذى ينادى بضرورة وجود مكتب فى غرفة الارشاد النفسى أهمية فى ذلك ، حيث يجعل المسترشد مرتبطا بالمرشد النفسى فى الاطار المهنى الذى يجب أن يكتنف المقابلة الارشادية ، مما يجعله أكثر حسا وأكثر وعيا بمشكلاته ، فيسهم فى حلها باستقلالية غير معتمد على المرشد النفسى . كما أن المكتب يستخدم عند كتابة التقارير والحالات والملاحظات التى تتعلق بالمقابلات الارشادية التى تجرى بين المرشد والمسترشد بالإضافة الى وضع الهاتف عليه الذى يستخدم بصورة أساسية كوسيلة ارسال وليس وسيلة لاستقبال المكالمات التى ترد الى المرشد النفسى . ويستخدم الهاتف فى تحقيق أهداف المقابلات الارشادية ، حيث تجرى بعض الاتصالات مع عدد من الافراد والهيئات مما يفيد فى تطوير حالة المسترشدين ، مثل الاتصالات التى تجرى مع أولياء الامور ، بعض الاقارب ، زملاء فى المهنة



الارشادية ، مديري المدارس وبعض أفراد هيئتها التدريسية ، رؤساء وبعض زملاء العمل الذى يعمل فيه المسترشدون ، الهيئات الاجتماعية والصحية والعلاجية والتربوية والمهنية التى يحتاج اليها المسترشدون ، أعضاء متجانسون من أجل انتظامهم فى الارشاد النفسى الجماعى .

يفضل أن تكون خزانة حفظ المستندات حديدية محكمة الاغلاق، وموجودة بصفة أساسية ودائمة فى حجرة الارشاد النفسى، ويحتفظ بمفاتيحها مع المرشد النفسى فقط دون السماح لأى كان أن تمتد يده على محتوياتها منطلقاً من مبدأ السرية التى يجب أن يكتنف المقابلة الارشادية منذ البدء فيها وحتى اقفال الحالة ونهايتها . ويحتفظ فى هذه الخزانة بملفات المسترشدين وشرائط تسجيل مقابلاتهم الارشادية ونتائج اختباراتهم النفسية وكل ما يتعلق بحالاتهم منذ البدء فى المقابلة الارشادية الابتدائية وحتى اقفال الحالة فى نهاية المقابلة الارشادية الختامية . كما يحتفظ فى هذه الخزانة بالمستندات والاستمارات الرسمية الخالية وكذلك بنسخ من المقاييس والاختبارات النفسية التى ستجرى على المسترشدین كل حسب حالته، وكلما دعت الضرورة الى ذلك .

وتستخدم الكراسى الثابتة غير المتحركة فى المقابلة الارشادية الفردية (individual counseling interview) عندما يقابل المرشد النفسى مسترشداً واحداً فقط فى المقابلة بحيث تكون الكراسى مريحة ذات مساند خلفية عريضة وأذرع جانبية ومكسوة بالاسفنج والجلد أو المخمل (القطيفة) . ويكتفى بكرسيين فقط بحيث يوضعان على ضلعى زاوية قائمة ( ٩٠° ) حتى تتباح الفرصة للمسترشد أن يواجه المرشد بنظره فى اتصال بصرى دائم ان رغب فى ذلك، أو يحول نظره عنه ان فضل ذلك . وتستخدم الكراسى المتحركة على عجل (رولمان بلى) فى المقابلة الارشادية الجماعية (group counseling interview) بحيث تكون مريحة ومتساوية فى الحجم مما يسهل تحريك الأعضاء وهم جلوس عليها حسب الاستراتيجية الجماعية التى يتبعها رائد الجماعة . ويخصص أحد هذه الكراسى المتحركة لجلوس المرشد النفسى خلف المكتب فى غرفة الارشاد النفسى باستمرار فى مقابلاته الارشادية، الفردية منها والجماعية . ويختلف عدد الكراسى المتحركة حسب نوع الجماعة العلاجية الارشادية المشكلة حيث يتراوح عدد أعضائها من ثلاثة الى ثلاثة عشر عضواً . وتوضع منضدة صغيرة بين الكرسيين الثابتين فى المقابلة الارشادية الفردية، وبين كل كرسيين متحركين فى المقابلة الارشادية الجماعية . وتستخدم أحد هذه المناضد لحمل جهاز التسجيل فى بعض الاحيان ولا ننصح بوضع منافض المسجائر عليها حتى لا تكون دافعا للمسترشدین على ممارسة عادة التدخين .

لا تخلو غرفة الارشاد النفسى من وجود جهاز تسجيل يستخدم فى تسجيل المقابلات الارشادية ، ولا يشترط نوعا معينا من اجهزة التسجيل ، فأى جهاز يمكن استخدامه بسهولة ويسر يفى بالغرض منه . ويفضل استخدام شرائط التسجيل السمعى الكاسيت التى تكون مدة كل منها ٩٠ دقيقة بحيث يمكن ان يسجل على كل وجه منه ما يستغرق ٤٥ دقيقة فقط وهو الوقت المقترح استثماره فى المقابلة الارشادية . ويجب ان يكون هناك اتصال سلكى بين تسجيل المقابلة فى غرفة الارشاد النفسى وبين الاستماع اليها فى غرفة الملاحظة ويجب ان يراعى وضع شريط التسجيل بداخل الجهاز المستخدم فى تسجيل المقابلة الارشادية وضبطه وتحضيره قبل دخول المسترشد بوقت كاف ، كما يجب استئذانه قبل تشغيله وان كان قد وقع على اقرار بالموافقة على تسجيل مقابلاته الارشادية . ويجب ان تستخدم شرائط تسجيل مستقلة لكل مسترشد ولا يشترك اكثر من مسترشد فى تسجيل مقابلاتهم على شريط واحد .

## تمارين للمناقشة

أولا : «لقد اتضح بأن المقابلة الارشادية لا تتم الا في مكان محدد حيث يعتبر وجود هذا المكان عنصرا هاما من عناصر اتمامها» .

■ ناقش هذه العبارة في ضوء البيئة المهنية الافتراضية لوحدة ارشادية ممثلة في مجال الممارسة الخصوصية .

ثانيا : «توجد علاقة مشتركة بين فرش الارضية بسجاد معين في غرفة الارشاد النفسى وبين ظلاء جدرانها، وبين الستائر والمعلقات المشتملة عليها» .  
■ وضح هذه العلاقة بشئ من التفصيل .

ثالثا : «استعرض المناقشات الجدلية التى اثرت حول وجود مكتب في غرفة الارشاد النفسى ، موضحا رأيك الشخصى في هذه المناقشات» .

رابعا : «قد يظن أن وجود الهاتف في غرفة الارشاد النفسى وسيلة عادية لاستقبال المكالمات التى ترد للمرشد النفسى» .

■ ما رأيك في هذه العبارة ؟

■ ما هى الاغراض التى يمكن أن تتحقق بوجود الهاتف في غرفة الارشاد النفسى .

خامسا : ما الفرق بين استخدامات الكراسى المتحركة والكراسى غير المتحركة في غرفة الارشاد النفسى ؟

سادسا : «يجب أن تشتمل غرفة الارشاد النفسى على جهاز تسجيل يستخدم في تسجيل المقابلة الارشادية التى تتم بين المرشد النفسى ومسترشده» .

■ اشرح كيف يمكن الاستفادة من وجود جهاز للتسجيل في غرفة الارشاد النفسى بأقصى قدر ممكن ؟

سابعا : وضح كيف يمكن أن تسهم البيئة المهنية للمقابلة الارشادية في تحويل المفهوم الفلسفى للارشاد النفسى الى مفهوم تطبيقى ؟

## الفصل الرابع

### غرفة الملاحظة

#### OBSERVING ROOM

- مواصفات غرفة الملاحظة .
- استخدامات غرفة الملاحظة .
- مفهوم الملاحظة .
- أهمية الملاحظة .
- العراقيل التي تواجه الملاحظة .
- طرق الملاحظة .
- مهارة الملاحظة .
- الخلاصة .
- تمارين للمناقشة .





يطلق أحيانا على غرفة الملاحظة اسم غرفة المراقبة Control room ، حيث تستخدم في مراقبة كل ما يدور في غرفة الارشاد النفسى ، غير أن الغالبية العظمى من رجال ونساء الارشاد النفسى يفضلون تسميتها بغرفة الملاحظة (observing room) لأنها تستخدم في ملاحظة كل ما يدور في غرفة الارشاد النفسى بهدف التنمية البنائية للبيئة المهنية . ويرفض هؤلاء العاملون في مجال الارشاد النفسى العنوان الذى يحمل مسمى غرفة المراقبة لأنه يهدم البيئة المهنية ولا يسهم في بنائها ولا في تنميتها، حيث أن لفظ المراقبة لا يمت الى فنيات المقابلة بأية صلة ، بينما لفظ الملاحظة يدل على الفنية غير الاختبارية فى المقابلة الارشادية . كما أن لفظ المراقبة يثير نوعا من القلق وشيئا من التوتر فى نفس المراقب (بفتح القاف) حيث يتصف بسمات السلطة والرقابة، وتصيد الاخطاء، وتنفيذ العقاب . بينما لفظ الملاحظة يحقق نوعا من الاطمئنان والامن فى نفس الملاحظ (بفتح الحاء) لما يتصف به من معنى العناية والرعاية وتقديم الثواب . ومن ثم ، درج أغلب المرشدين النفسىين على تسمية هذه الغرفة باسم غرفة الملاحظة .

تعتبر غرفة الملاحظة ضرورية وأساسية كعنصر هام وفعال يشكل أحد مكونات البيئة المهنية فى أية وحدة ارشادية ولاسيما فى تلك التى تستخدم فى الحياة الدراسية الاكاديمية، حيث أنها (غرفة الملاحظة) تسهم الى حد كبير فى تدريب المرشدين النفسىين على أساليب الارشاد النفسى المختلفة وفنياته ومهاراته المتباينة، وذلك ضمن برامج دراساتهم العملية وتدريباتهم الميدانية . كما أنها لاغنى عنها بالنسبة للمرشدين النفسىين الممارسين لمهنة الارشاد النفسى فى مجاله المختلفة حيث لا تخلو مكاتبهم ولا مراكزهم الارشادية منها بأى حال من الاحوال ، وذلك من أجل التوصل الى كل جديد من فروض ونظريات وأساليب وطرق وفنيات ومهارات فى البيئة المهنية ، مما يفيد فى تنمية شخصية المرشد النفسى المهنية وتطورها نحو الافضل ، ومما يفيد فى اعادة بناء شخصية المسترشد وتعديل سلوكه نحو السواء .

### المواصفات التى يجب توافرها فى غرفة الملاحظة

#### QUALIFICATIONS OF THE OBSERVING ROOM

قد تكون غرفة الملاحظة مستقلة تماما عن غرفة الارشاد النفسى بشرط أن تكون مجاورة لها، أو قد تكون جزءا منها ومنفصلة عنها بحاجز معين له

مواصفاته الخاصة المميزة، ويشترط أن يكون لها مدخل خاص بها . وعلى أى نحو كانت غرفة الملاحظة، فالعبرة تكمن فى تصميمها وفى المواصفات التى يجب أن تتوفر فيها ، كما يتضح فيما يلى :

أولاً : يجب أن تفصل الغرفتان (الملاحظة والارشاد النفسى) بجدار مشترك تتوسطه مرآة زجاجية (one way mirror) بحيث تسمح بالرؤية خلال جانب واحد منها يكون فى غرفة الملاحظة، وتحجبها خلال الجانب الآخر الذى يكون فى غرفة الارشاد النفسى ، حتى يتمكن الملاحظون من رؤية كل ما يدور فيها بينما لا يراهم أحد منها .

ثانياً : يجب أن تجهز غرفة الملاحظة بسماعات خاصة متصلة بغرفة الارشاد النفسى حتى يتمكن الملاحظون من سماع كل ما يدور بين المرشد والمسترشد اثناء المقابلة الارشادية ، وحتى تتحقق الملاحظة بشقيها الرؤية والسمع ، مما يفيد فى ممارسة فنية التغذية الرجعية بين الملاحظين والمرشد النفسى بهدف تنمية ممارسته المهنية وتطورها نحو الاحسن، وبهدف المساهمة فى حل مشكلات المسترشد فى أقصر مدة ممكنة وفى خلال أقل عدد ممكن من المقابلات الارشادية .

ثالثاً : يجب أن تحتوى غرفة الملاحظة على كاميرا للتصوير التليفزيونى الفورى (فيديو) بحيث تكون مجهزة بالاتصالات اللازمة للتسجيلات الصوتية لكل ما يدور بين المرشد النفسى ومسترشده خلال المقابلة الارشادية فى غرفة الارشاد النفسى والمراد تسجيلها تسجيلاً صوتياً ومرئياً بالكاميرا التليفزيونية، بشرط أن يكون المسترشد موافقاً على هذا التسجيل التليفزيونى وموقعاً على اقرار بالموافقة الخاصة بذلك قبل بدء التسجيل ايماناً بشرعيته .

رابعاً : يجب أن تحتوى غرفة الملاحظة على عدد من المقاعد المريحة لا يشترط فيها أن تكون متحركة، ولا يشترط فيها أية مواصفات خاصة غير أنها توفر الراحة للجالسين عليها . ويفضل أن تكون ثابتة فى أرضية الغرفة حتى لا تحدث صوتاً ولا جلبة اذا أراد أحد الملاحظين تحريكها لأمر ما . ويجب أن يتناسب عدد هذه المقاعد مع عدد الملاحظين حتى لا يضطر أحدهم للوقوف طيلة فترة الملاحظة التى تستغرق ٤٥ دقيقة وهى الفترة المقترحة فى اجراء المقابلة الارشادية . وقد يتراوح عدد المقاعد فى المتوسط من واحد الى ثلاثة ، وربما يزيد قليلاً حسب نوع الحالة التى يراد ملاحظتها، ووفقاً للاختصاص المهنى الذى يتميز به الملاحظون .

خامساً : يجب أن يكون باب غرفة الملاحظة مغلقاً باستمرار عندما يكون

الملاحظون بداخلها حتى لا تتسرب أصواتهم للخارج اذا أرادوا تبادل الرأي أو المشورة حول حادثة سلوكية معينة قد تصدر من المسترشد الذي يلاحظونه أثناء مقابلاته الارشادية مع المرشد . ويفضل الهمس والالتزام بان تكون أصواتهم خافتة أثناء الحديث في غرفة الملاحظة حتى لا يخرج موقف المسترشد وحتى لا تتسرب أية معلومة عنه لغير المتخصصين في المهنة أو لغير المعنيين بأمر المسترشد انطلاقاً من مبدأ السرية التامة التي يجب أن تكتنف العملية الارشادية برمتها . ومما هو جدير بالذكر أنه في حالة خلو الغرفة من الملاحظين ، يضافى غلق بابها المزيد من السرية والامانة الارشادية على البيئة المهنية .

سادساً : ويجب أن تكون النوافذ - ان وجدت - في غرفة الملاحظة مغلقة باستمرار ، ومسدلة عليها الستائر التي تحجب الرؤية بين من فيها من الملاحظين ومن يختلس النظر اليهم من العيون المجاورة . ويفيد غلق النوافذ واسدال الستائر السميكة عليها في منع تسرب الاصوات من وإلى غرفة الملاحظة مما قد يزعج الملاحظين ويخرجهم عن انصاتهم للمسترشد ، أو عن متابعة الاستراتيجية الارشادية في المقابلة ، أو مما قد يفشى سرا من أسرار المسترشد . كما أن غلق النوافذ واسدال الستائر السميكة عليها يجعل الضوء خافتاً في غرفة الملاحظة ، بالإضافة الى عدم انارتها حتى ولو كان الوقت مساءً ، لان الاضاءة الخافتة أو المنعدمة في غرفة الملاحظة تفيد في تعذر رؤية الملاحظين فيها خلال الجانب الاخر من المراة الذي يوجد في غرفة الارشاد النفسى حتى لا ينشغل بوجودهم المسترشد .

سابعاً : ليس من الاهمية بمكان أن تفرش أرضية غرفة الملاحظة بالسجاد الا اذا كان وقاية من برد في أيام الشتاء . ولا يؤخذ في الحسبان نوعية طلاء الجدران . وكل ما يشترط وجوده - خلافا لما ذكر - في غرفة الارشاد النفسى مثل المكتب والتليفون وماشابه ذلك تعفى منه غرفة الملاحظة .

### استخدامات غرفة الملاحظة

#### USES OF OBSERVING ROOM

تستخدم غرفة الملاحظة كاحدى مكونات مختبر الارشاد النفسى ضمن اطار برامج التدريب العملى للمرشدين النفسيين المتدربين في مجال الدراسة الجامعية الاكاديمية ، كما تستخدم كاحدى المكونات الاساسية للبيئة المهنية ضمن اطار الخبرة الميدانية للمرشدين النفسيين الممارسين في مراكزهم الارشادية .



## استخدامات غرفة الملاحظة في مجال الدراسة الجامعية :

أولاً : يمكن ملاحظة الطلاب الدارسين لمادة علم النفس الارشادي، ومادة المقابلة في الارشاد النفسى من غرفة الملاحظة خلال فترة تدريبهم على أساليب وطرق الارشاد النفسى المختلفة، وخلال فترة تدريبهم على فنيات ومهارات المقابلة الارشادية ، وذلك أثناء تعاملهم مع مسترشدتهم المخصصين والمعنيين لهم بمعرفة أساتذتهم التربويين أو بمعرفة المشرفين الارشاديين المكلفين بالاشراف على تدريبهم العملى . وتتم هذه الملاحظة بناء على خطة دراسية تربوية ، وخطة تدريبية عملية يضعها الاستاذ التربوى المكلف بتأهيلهم العلمى وباعدادهم المهنى (Counselor educator) وتحت اشراف مشرف ارشادى (Counselor supervisor) يتولى تدريبهم ورعايتهم المهنية ، حتى يصبحوا مرشدين نفسيين على مستوى من الكفاءة المهنية المرجوة . ومن المؤكد ضمنا أنه لا يجوز ملاحظة هؤلاء الطلاب الدارسين (المرشدين النفسيين المتدربين) أثناء تعاملهم مع مسترشدتين الا بموافقة المسترشدتين على هذه الملاحظة باقرار كتابى موقع منهم ، كما لا يسمح لغير العاملين فى الحقل الارشادى فى مجال الدراسة الجامعية أن يشارك فى الملاحظة، ولايجوز لأى كان أن يلاحظ المرشدين النفسيين المتدربين الا بناء على علم مسبق من الاستاذ التربوى المكلف بالاشراف على التدريب والتأهيل ، كل هذا منطلقا من مبدأ السرية التامة التى يجب أن تكتنف العملية الارشادية من أولها الى آخرها .

ثانياً : يقوم بعملية الملاحظة كل من يسمح لهم الاساتذة التربويون (Counselor educators) المشرفون على برامج التأهيل العلمى والتدريب المهنى للمرشدين النفسيين المتدربين . ومما لاشك فيه ، أنهم أول من يخول لهم الحق فى ذلك ، يليهم مباشرة المشرفون الارشاديون (Counselor supervisors) المكلفون بالاشراف على تدريبهم العملى . وفى كثير من الاحيان ، يكلف زملاء الدراسة فى نفس المجال الارشادى بملاحظة زملائهم أثناء فترة تدريبهم ، وقد يتم ذلك بمفردهم أو مرافقين لأساتذتهم أو مشرفيهم ، وقد يقوم هؤلاء الزملاء بالملاحظة على صورة فردية أو فى جماعات حسب مقتضيات الحال وتوجيهات الاساتذة والمشرفين .

ثالثاً : ترتبط الملاحظة ارتباطا وثيقا بفنية هامة وأساسية من فنيات المقابلة تسمى فنية التغذية الرجعية (Feedback technique) . وتعتبر التغذية الرجعية الغاية الاساسية والمحصلة النهائية من عملية الملاحظة ، حيث يتم استعراض وجهات النظر المختلفة حول ما تم خلال المقابلة الارشادية بين المرشد النفسى المتدرب والمسترشد . وتقدم التغذية الرجعية

من الملاحظين على اختلاف مستوياتهم المهنية والعلمية والفنية (أستاذ تربوى - مشرف ارشادى/مدرّب - طالب زميل دراسة) بحضور الطالب (المُرشد النفسى تحت التدريب) فى وقت ما بعد انتهاء المقابلة يتفق عليه من الجميع وذلك من أجل مناقشة السلبات التى تخللت المقابلة الارشادية والعمل على تلافيتها مستقبلا وذلك بعد دراسة مسبباتها والدوافع التى أدت اليها ، وابرار الايجابيات التى ساهمت فى بناء المقابلة الارشادية والعمل مستقبلا على تعميقها بعد دراسة آثارها والنتائج التى توصلت اليها . وذلك من أجل تنمية التدريب المهنى للطلاب المتدربين .

رابعاً : من خلال الملاحظة يمكن تقويم الاسلوب الدراسى التربوى والاعداد الفنى والتدريب المهنى للمرشدين النفسيين تحت التدريب حتى يمكن التعرف على العقبات والصعوبات التى قد تكون واجهت التنفيذ والعمل على ازالتها ، والتعرف على العيوب والاعطاء التى قد تكون اكتنفت التخطيط والعمل على تلافيتها ، مما يسهم فى تجديد المنهج الدراسى التاهيلى ، وتطوير الوسيلة التدريسية لهؤلاء الطلاب الذين يلتحقون طريقهم نحو الاعداد السليم والتدريب الجيد حتى يصبحوا مرشدين نفسيين على أكمل وجه .

#### استخدامات غرفة الملاحظة فى مجال الممارسة المهنية الخصوصية :

أولاً: يمكن ملاحظة المسترشدين الذين سعوا الى المرشد النفسى المحترف طالبين المساعدة فى حل مشكلاتهم التى تؤرقهم ، وذلك أثناء مقابلتهم له فى غرفة الارشاد النفسى . ولا يجوز ملاحظة هؤلاء المسترشدين الا بعد الحصول على موافقة كتابية موقع عليها منهم يحتفظ بها فى ملفاتهم لدى المرشد النفسى .

ثانياً : يقوم بعملية الملاحظة الافراد المخول لهم هذا الحق بناء على رغبة المسترشدين . قد تكون موافقة المسترشدين على ملاحظتهم أثناء مقابلاتهم الارشادية مفتوحة لأى فرد يراه المرشد النفسى مفيداً ولازماً لتنمية حالاتهم كزميل مهنى : مثل مرشد نفسى آخر ، طبيب نفسى ، أخصائى اجتماعى ، أو ما شابه ذلك ، أو أى فرد له علاقة بحالة المسترشد : مثل قريب له ، زميل ، أو جار . وقد تكون موافقتهم على ملاحظتهم مخلقة على عدد معين محدود من الافراد يحدد بمعرفتهم هم سواء أكانوا اقرباء أم غرباء ، بحيث لا يجوز لغيرهم اكتساب هذا الحق . وقد تكون موافقة المسترشدين على ملاحظتهم مطلقة لكل المقابلات الارشادية التى تتم بينهم وبين مرشدهم النفسى . وقد تكون مقصورة على عدد معين من المقابلات دون غيرها .

ثالثا : تفيد التغذية الراجعة المبنية على الملاحظة في هذه الحالة من جانب زملاء المهنة الارشادية في تبادل الراى والمشورة حول تحقيق افضل السبل لتطوير حالة المسترشد والتقدم بها نحو السواء . كما انها تفيد في استطلاع وجهات النظر من الافراد الذين لهم بصمات واضحة على حياة المسترشد مما قد يسهم في تنمية حالته وتطويرها نحو الافضل .

رابعا : بناء على الملاحظة ، يمكن تقويم الاساليب والطرق الارشادية المستخدمة في المقابلة ، وتقويم فنياتها ومهارتها حتى يمكن التعرف على الافضل منها في ارشاد الحالات التى تناولتها ، ومن ثم يمكن تدعيمها . وحتى يمكن التعرف على الردىء منها فلا تستخدم مرة أخرى . وبناء على التقويم المستمر يمكن استبدال استراتيجيات ارشادية باخرى مما يسهم في تطوير حالات المسترشدين وتنميتها ، كما يمكن استنباط استراتيجيات ارشادية جديدة تؤدي الى فروض محتملة التحقيق ، ومن ثم تبني نظريات جديدة في مجال علم النفس الارشادى قد تفيد الجميع .

### المقارنة بين استخدامات غرفة الملاحظة في مجالى الدراسة الجامعية والممارسة المهنية الخصوصية

الرقم	وجه المقارنة	مجال الدراسة الجامعية	مجال الممارسة المهنية الخصوصية
١	تحت الملاحظة الافراد الذين	الطلاب المتدربون المسترشدون	المسترشدون المرشدون النفسيون الممارسون يكون التركيز على ملاحظة المسترشدين ( أصحاب المشكلات الارشادية ) بدرجة أكبر من التركيز على المرشدين النفسيين .
٢	الذي تحت الملاحظة خصائص المرشد	يكون المسترشد غالبا متطوعا يأتى من تلقاء نفسه للاستفادة من الخدمة الارشادية التى تقدم له بدون مقابل مادي في مراكز الارشاد النفسى بالجامعة	يكون المسترشد غالبا محولا من جهة مهنية معينة ، وأحيانا يأتى من تلقاء نفسه . وقد يدفع المسترشد مكافأة مادية مقابل استفادته من الخدمة الارشادية التى تقدم له .
٣	خصائص المرشد النفسى	يكون المرشد النفسى طالبا جامعيًا يتدرب على طرق وأساليب الارشاد النفسى وعلى فنيات ومهارات المقابلة الارشادية ويسمى ( مرشد نفسى تحت التدريب ) .	يكون المرشد النفسى محترفا لمهنة الارشاد وممارسا لها ميدانيا . وتتوقف خبرته حسب تأهيله العلمى واعداده المهني ومدة احترافه وممارسته الخصوصية للارشاد النفسى .



خصائص الملاحظين	<p>٤ كل من يسمح لهم الاستاذ التربوي المشرف العام على برامج التاهيل العلمى والاعداد المهنى للطلاب ( المرشدين النفسيين المتدربين ) مثل المشرفين الارشاديين المدربين وزملاء الدراسة فى مجال الارشاد النفسى، وذلك بدرجة اكبر ممن يسمح لهم المسترشد بملاحظته .</p>	<p>كل من يوافق عليه المسترشد وقد تكون موافقته مطلقة لاي فرد يراه المرشد النفسى سواء اكان زميلا مهنيا ام شخصا له علاقة بحالة العميل وقد تكون موافقته مقيدة ومقصورة على عدد معين محدود يحدد بمعرفة المسترشد نفسه سواء اكانوا زملاء مهنة ، ام اقرباء ، ام غرباء .</p>
الغاية من الملاحظة	<p>٥ تركز التغذية الرجعية من الملاحظين بالدرجة الاولى على السلبيات والايجابيات التى اكتنفت طريقة المرشدين النفسيين المتدربين اثناء مقابلاتهم مع المسترشدين بهدف تنميتهم من الناحية التدريبية .</p>	<p>تركز التغذية الرجعية من الملاحظين بالدرجة الاولى على الوسائل التى تسهم فى تنمية حالات المسترشدين وتطويرها نحو الافضل واستبدالها بوسائل جديدة ان امكن ذلك من اجل تدعيم السبل الممكنة فى مساعدتهم على حل مشكلاتهم واتخاذ قراراتهم بانفسهم .</p>
توعية التقويم	<p>٦ يركز التقويم على المنهج الدراسى التربوى ، والتاهيل العلمى ، والتدريب المهنى للطلاب المتدربين فى مجال الارشاد النفسى من اجل تطوير المنهج وتجديد الوسيلة لتحقيق الغاية المرجوة وهى اعداد مرشدين نفسيين على اعلى مستوى من الكفاءة المهنية الممكنة .</p>	<p>يركز التقويم على الاستراتيجية الارشادية التى يتبعها المرشدون النفسيون فى مقابلاتهم الارشادية مع مسترشديهم من اجل تطويرها او استبدالها بالافضل مما يسهم فى تنمية حالات المسترشدين وتطويرها وتقدمها نحو السواء . وقد يؤدى التقويم الى استنباط نظريات جديدة فى علم النفس الارشادى مما قد يفيد الجميع .</p>

### مفهوم الملاحظة

#### OBSERVATION CONCEPT

تعتبر الملاحظة الاساس الاول الذى يمكن أن تبنى عليه كل المهارات والفنيات الممارسة فى المقابلة الارشادية ، حيث أنها تعطى فكرة مبدئية حول امكانية التحقق من صحة بعض الفروض المتعلقة بالظواهر السلوكية الصادرة عن الفرد ، أو انكارها ، ولاسيما فى حالة تعذر استخدام المقاييس والاختبارات النفسية فى تحقيق ذلك .

ويشتق مفهوم الملاحظة من مرئيات عامة متضمنة معانى متباينة فى



رؤية الافراد لها . ولما كان طابع المشكلات السلوكية متميزا بصفة العموم مثل مشكلات الاكتئاب ، الانطوائية ، العدوانية ، ، العزلة الاجتماعية ، ... وما شابهها ، فلا يمكن أن نستخلص مفهوما للملاحظة مبنيا على هذه المشكلات بشمولياتها حيث أن كل منها يمكن أن يعرف بطرق غير محددة تبعا لمتضمناتها . لذلك فإن مفهوم الملاحظة يمكن أن يشتق بدقة أكثر اذا ركزت على تلك المتضمنات . ومثال ذلك : اذا كانت المشكلة السلوكية التي يراد ملاحظتها تتعلق بالبعد العدوانى من شخصية فرد ما ، فإن الملاحظة تكون أدق تعريفا اذا ركزت على سلوكيات محددة لهذا الفرد مثل الضرب ، العض ، الركل ، ... وما شابه ذلك فى مواقف متباينة .

وتهدف الملاحظة بصورة عامة الى اختبار الاداء السلوكى لفرد ما فى موقف معين مما قد يسهم فى وضع الاساس العلمى لتقويم متغيرات هذا الاداء خلال فترة الارشاد النفسى . وقد يؤدى اختبار سلوك الفرد فى موقف ما الى اكتشاف علاقات مباشرة وغير مباشرة بين هذا السلوك وبين سلوكياته فى مواقف أخرى مغايرة . فمثلا الطفل الذى يتلعثم فى الكلام عند الاستجابة لتساؤلات المدرسين فى المدرسة قد يكون أقل قدرة على التفاعل الاجتماعى مع أقران عمره ، وقد يتصف بالانطوائية أو العزلة الاجتماعية . ومن ثم ، أى تغير فى الاداء السلوكى (behavioral performance) للفرد فى موقف معين قد يؤثر على سلوكياته فى المواقف الأخرى باحداث التغير فيها . وقد تكون هناك علاقات تأثيرية بين سلوك الفرد العام وبين سلوكيات أشخاص آخرين لهم بصمات واضحة على حياته اليومية مثل أعضاء الأسرة ، الأقارب ، الجيران ، المدرسين ، زملاء ورؤساء فى العمل . لذلك فإن أى تغيير فى سلوك أى منهم قد يكون له تأثير مباشر على تغيير سلوكه . فمثلا الطفل الذى يتبول على نفسه كلما وضع فى موقف مواجهة مع شخص يتصف بأنه فى مركز السلطة كالمدرس مثلا ، نتيجة لارهاب الاب له وقسوته عليه ، قد يشفى تماما من هذا السلوك المرضى اذا غير الاب سلوكه معه واصبح أكثر تعاطفا عليه وأكثر مودة له .

ولا يمكن أن تفيد الملاحظة التى تتم خلال دقائق معدودة فى اختبار الاداء السلوكى لفرد ما فى موقف معين ، نظرا لعدم كفايتها وقصر مدتها مما يصدر عنها أحكاما غير صحيحة قد تكون مضللة حول الظاهرة السلوكية المراد ملاحظتها للتأكد من ثبوتها أو من نفيها . وطالما أن الملاحظة غالباً تدخل فى نطاق المقابلة الارشادية ، وطالما أن الفترة الزمنية المستغرقة فى المقابلة عادة تكون ٤٥ دقيقة ، وبما أن المقابلة تتسم بشرعيتها طالما يوجد مرشد نفسى يلاحظ ويوجد مسترشد تحت الملاحظة ، اذن يجب ألا يقل زمن

الملاحظة عن ٤٥ دقيقة في الاحوال العادية . وذلك لأن المقابلة الارشادية تكون منعقدة طالما توفر طرفاها المرشد والمسترشد حتى ولو كانا منفصلين عن بعضهما بجدار تتوسطه مرآة زجاجية ذات الرؤية من جانب واحد (one way mirror) التى تسمح للمرشد النفسى فى غرفة الملاحظة أن يلاحظ المسترشد الذى يكون غالبا فى غرفة الارشاد النفسى تحت الملاحظة .

وتتم الملاحظة عبر فترة زمنية قد تكون محددة ، وقد تكون مطلقة وفقا لطبيعة الظاهرة السلوكية المراد ملاحظتها . فمثلا يمكن ملاحظة عدد التكرارات لظاهرة سلوكية معينة خلال فترة زمنية محددة ولاسيما اذا تكرر حدوثها على فترات منتظمة من الزمن مما يفيد فى متابعة التغيرات التى تطرأ على سلوك الفرد ومدى تطورهما نحو الافضل ، مع التأكد من نوعية ادائه السلوكى ، ان كان جيدا أو رديئا ، فى كل فترة زمنية يحدث فيها . ومن ثم يمكن تدعيم عدد التكرارات لذلك الاداء السلوكى ان كان مرغوبا فيه ، وتلافية ان كان غير مرغوب . وقد تتصف الملاحظة بالاستمرارية خلال فترة زمنية مطلقة لأجل غير مسمى بقدر ما تمتد عملية الارشاد النفسى وبقدر ما تستمر المقابلات الارشادية مع المسترشد الذى تحت الملاحظة ، ولاسيما فى حالات الاضطراب الانفعالية الحادة (severe emotional disturbances) .

ويرى هوكينز ودبيز (Howkins & Dobes, 1975) أن صياغة أى تعريف للملاحظة يجب أن تشتمل على الموضوعية (objectivity) ، الوضوح (Clarity) والتكامل (completeness) ويوضح كاتب هذه السطور مصطلح (الموضوعية) بمعنى أن تكون الملاحظة مجردة من تأثير ذاتية الملاحظ على متضمناتها . لذا يجب على الملاحظ ألا يسقط أى مظهر من المظاهر السلوكية التى يتصف بها على سلوك المسترشد المجرى منها ، وأن يرى أداءه السلوكى فى موقف الملاحظة كما هو حقيقة دون اضافة لآى تخمين عليه، ودون حذف لآى متضمنة منه . ومن ثم تكون الملاحظة من خلال الاطار المرجعى الخارجى للمسترشد وليس من خلال الاطار المرجعى الداخلى للمرشد . ويمكن أن نطلق مصطلح (الصدق) على هذا التوضيح بما يرادف مصطلح (الموضوعية) فى المعنى المقصود منه .

ويمكن أن نفر الوضوح بأنه من الممكن صياغة السلوك الملاحظ بعبارات تقرا بسهولة ويسر بحيث يمكن ترديدها بثبات فى كل مرة يتناولها الملاحظون أو يشيرون اليها . ويجب أن تكون هذه الصياغة خالية من أى آراء شخصية للمرشد النفسى حول أداء السلوكى الحالى للمسترشد، أو أية توقعات

أو تنبوءات حوله في المستقبل ، كما يجب أن تكون صياغة الملاحظة خالية من أى معانٍ مبهمه أو غامضة تدعو الى التاويل والتخمين في تفسيرها وتحليلها من قبل الملاحظين على اختلاف مستوياتهم المهنية وعبر فترات زمنية متباينة . وبناء عليه ، يمكن أن نطلق مصطلح (الثبات) على هذا التفسير مما يرادف مصطلح (الوضوح) في المعنى الدال عليه .

ويقصد بالتكامل أن تكون معانى المتضمنات التى تكون المرئى العام للملاحظة منسجمة فى صورة متكاملة ، بمعنى أن يكون هناك انسجام وتوافق وتماثل بين الاداءات السلوكية للفرد فى المواقف المتباينة التى يلاحظ فيها أو فى الموقف الواحد الذى تحت الملاحظة . فان كان المرئى العام للملاحظة هو الظاهرة السلوكية التى تدل على البعد العدوانى لشخصية فرد ما ، فيجب أن تكون متضمناتها ممثلة فى الاداءات السلوكية له مثل الضرب ، العض ، الركل ، السب ، الصفع ... وما شابهها ، كلها منسجمة ومتوافقة ومتماثلة فى الموقف الواحد أو المواقف المتباينة مما يكون المرئى العام لها فى صورة متكاملة تدل على البعد العدوانى لشخصيته . فلا يعقل أن نخطط متضمنات مثل الابتسامه ، الضحك ، التفاعل الاجتماعى مع متضمنات غير منسجمة مثل الضرب ، العض ، الركل لتكون مرئى عام يدل على العدوانية ، حيث أن المتضمنات الثلاثة الاولى تدل على الانبساطية بينما تنضم الثلاثة بانسجام مع مثيلاتها السب والصفع لتدل على العدوانية .

وبناء عليه ، يمكن صياغة تعريف عام لمفهوم الملاحظة مشتملا على أغلب المناقشات التى أثرت حولها ، موضحة على النحو التالى :

«الملاحظة عبارة عن وسيلة علمية منظمة تستخدم لتثبيت فرض ما أو نفيه حول ظاهرة سلوكية معينة بحيث يكون التركيز على متضمنات محددة فيها . وتهدف الملاحظة الى اختبار الاداء السلوكى لفرد ما فى موقف معين ، ومدى علاقته بسلوكياته الأخرى فى المواقف المتباينة ، أو بسلوكيات أشخاص آخرين تربطهم صلات اجتماعية به ، وذلك خلال فترة زمنية تختلف مدتها حسب طبيعة الظاهرة السلوكية المراد ملاحظتها ، بشرط أن تتم الملاحظة بموضوعية ووضوح وتكامل» .

ويجب أن نفرق هنا بين عملية الملاحظة وبين تفسير الملاحظة ، حيث أن عملية الملاحظة تعنى أن يقوم الملاحظ بملاحظة الاداء السلوكى للفرد الذى تحت الملاحظة فى موقف معين أو فى مواقف متباينة ، بينما يعنى تفسير الملاحظة أن يواجه الملاحظ ذلك الفرد بأدائه السلوكى الملاحظ كما



هو دون زيادة أو نقصان ، ومناقشته في دوافعه وأسبابه . ومما تجدر الإشارة اليه ، يجب مراعاة الموضوعية والوضوح والتكامل في تفسير الملاحظة تماما مثل مراعاتها عند القيام بعملية الملاحظة حتى تحقق الملاحظة أهدافها . ولما كانت الاستراتيجية العامة للارشاد النفسى تدعو الى مشاركة المسترشد بايجابية في تفسير سلوكه ، فعلى المرشد النفسى أن يخبره بكل استجاباته السلوكية التى تم ملاحظتها كما هى دون زيادة أو نقصان ، ومساعدته على تفسيرها بنفسه . وأن تعذر على المسترشد المشاركة الايجابية في هذا التفسير ، فلا مفر اذن من أن يتدخل المرشد النفسى ليفسر استجاباته السلوكية هذه ، ولكن بشرط أن يكون تفسيره لها من خلال الاطار المرجعى الخارجى للمسترشد وليس من خلال الاطار المرجعى الداخلى له هو .

### أهمية الملاحظة

#### THE IMPORTANCE OF OBSERVATION

بالإضافة الى ما ذكر عن استخدامات غرفة الملاحظة في هذا الفصل ، فإنه يمكن استخدامها في تحقيق أهداف الملاحظة ضمن استراتيجيات الارشاد النفسى المتبعة مع المسترشدين في مقابلاتهم الارشادية ، كل حسب حالته التى يعانى منها . وتكمن الاهمية القصوى من الملاحظة في تحديد الدوافع التى تشكل سلوك فرد ما كرد فعل طبيعى واستجابة تلقائية في موقف معين ، وهذا ما أشرنا اليه بمعنى اختبار الاداء السلوكى للفرد ، حيث أن مصطلحى الاستجابة السلوكية والاداء السلوكى مترادفان ، ويستخدمان في الملاحظة الارشادية . وتفيد الملاحظة كوسيلة تقويم مبدئية للمسترشدين في المقابلة الارشادية بصورة عامة ، غير أنها تعتبر وسيلة تقويم أساسية مع أطفال ما قبل المدرسة وأطفال المرحلة الابتدائية بصفة خاصة .

ويمكن الاستفادة من الملاحظة في اكتشاف الاحداث والاسماء الهامة التى لها بصمات واضحة على حالات المسترشدين وذلك عند عرض مشكلاتهم في المقابلات الارشادية . ان الحضور الذهنى للمرشد النفسى ودقة ملاحظته للاستجابات السلوكية التى يبديها مسترشديه أثناء تناول حالاتهم بالمناقشة والشرح والتحليل والتفسير خلال مقابلاته الارشادية معهم وجها لوجه يسهم الى حد كبير في وضع أصابعه على الاعصاب الحسية المسببة لمشكلاتهم . ان الملاحظة الدقيقة لانفعالاتهم خلال المقابلة الارشادية ، طرق استفساراتهم ، ردود فعلهم ، ونوعية استجاباتهم كفيلة بأن تعكس العلاقة السببية بين أحداث وأسماء معينة في حياتهم ورد ذكرها في المقابلة وبين مشكلاتهم التى يعانون منها ، والتى تعتبر بمثابة المؤشر الرئيسى للتأثير المباشر على



سلوكهم . ومن ثم يمكن للمرشد النفسى أن يعدل ويطور من استراتيجياته الارشادية وفقا لنتائج ملاحظاته للاستجابات السلوكية التى يبديها المسترشدين فى مقابلاته الارشادية معهم .

ويمكن أن تسهم الملاحظة فى تحديد الاداء الكلى لسلوك معين بالنسبة لجماعة من المسترشدين فى أماكنهم الطبيعية كما هو الحال فى حجرة الدراسة ، أو فى عنبر ما بمستشفى للصحة النفسية فى حالة الارشاد النفسى الجماعى ، مثال ذلك ، ملاحظة ممارسة التفاعل الاجتماعى بين جماعة من المسترشدين ، المشاركة بالناقشة فى المواضيع المطروحة ، أو المساهمة فى اتخاذ القرارات المتعلقة بهم . فعندما يحدد نوعية السلوك المراد ملاحظته منها ، يمكن تحديد عدد المسترشدين الذين ساهموا باستجابات ايجابية فى احداث الاداء الكلى لهذا السلوك . ان تحديد هذا العدد منهم يفيد فى تتبع مدى الزيادة التى طرأت عليه عبر فترة زمنية محددة ان كان الهدف من الملاحظة زيادة الاداء السلوكى لتلك الجماعة من المسترشدين ، بمعنى التعرف على الزيادة فى عدد المسترشدين الذين ساهموا باستجابات ايجابية فى هذا السلوك بعد فترة زمنية معينة .

وتفيد الملاحظة فى دراسة سلوك الاطفال فى مرحلة ما قبل المدرسة وفى المرحلة الابتدائية بصفة أساسية نظرا لصعوبة استخدام المقاييس والاختبارات النفسية ، وعدم دقة نتائجها بالنسبة لهذه المرحلة العمرية . فمثلا عند اختبار الاداء السلوكى لمجموعة من اطفال ما قبل المدرسة من الجنسين بهدف دراسة الادوار الاجتماعية التى يمارسها كل جنس ، ترك عدد منهم فى غرفة الارشاد النفسى مع مجموعة من اللعب التى تمثل نماذج مختلفة من السيارات والاسلحة والدمى والادوات المنزلية وما شابهها . وجد ان البنات سارعن الى الدمى والادوات المنزلية بينما سارع الأولاد الى السيارات والاسلحة . وعندما ترك طفل فى ابتدائى بمفرده فى غرفة الارشاد النفسى مع عدد متباين من اللعب بينها دمىة تمثل فتاة صغيرة ، وجد أنه سارع وهجم عليها محطما لها بانفعالات شديدة حادة ملفتة لنظر المؤلف الذى كان يلاحظه من غرفة الملاحظة (عمر ، ١٩٨٤) .

### العراقيل التى تواجه الملاحظة

#### BARRIERS FACE OBSERVATION

قد يشوب الملاحظة عدد من الصعوبات والعراقيل التى تحول دون ممارستها بالمهارة الفائقة التى يجب أن يتميز بها المرشد النفسى الكفاء عن غيره من الزملاء فى الحقل المهنى للارشاد النفسى . فالمرشد النفسى حديث

لندرج ، و' المتصف بالخبرة الفقيرة في مجال عمله قد لا يتمكن من التعرف على هذه العراقيل التي تشوب الملاحظة أثناء ممارستها على مسترشديه ، وبالتالي قد تنعكس نتائجها على استراتيجياته المستخدمة في مقابلاته الارشادية معهم مما يؤثر في النهاية على العملية الارشادية ككل ، ومما قد يتسبب في الحاق الضرر بهم بدلا من مساعدتهم على حل مشكلاتهم .

وغنى عن القول أن المرشد النفسى المتمكن من عمله والمتمرس في خبراته يستطيع أن يتعرف على الصعوبات والعراقيل التي تحول دون ممارستها لمهارة الملاحظة ، ويقدر أن يحددها بوضوح ، ويمكن أن يعمل على ازالتها أو التغلب عليها قبل البدء في ممارسة هذه المهارة . ولعل من أهم هذه الصعوبات والعراقيل ، تلك التي تتعلق بالتحيز الشخصى اللاشعورى الذى يضع المسترشد في الاطار المرجعى الداخلى للمرشد النفسى، حيث يلاحظه ويراه وفقا لما يحس به هو ، وتبعاً لمشاعره نحوه ، لا كما يكون المسترشد حقيقة . وبذلك تمتزج الملاحظة بذاتية الملاحظ مما يخرجها عن موضوعيتها التي تعتبر أحد عناصرها الهامة . وقد ضرب شرتزر و ستون (Shertzer & Stone, 1981) مثالا على ذلك أن المدرس المتسلط قد يرى في صراحة تلميذه ومخالفته في الراى نوعا من السيطرة في سلوكه . ومن ثم ، تصبح الملاحظة في هذه الحالة غير سليمة وعديمة الجدوى .

ويلعب الجنس دورا هاما في التحيز الشخصى اللاشعورى (Personal unconscious biase) مما قد يتسبب عنه تحيزا طرديا أو تحيزا عكسيا ، اما في صورة ايجابية أو في صورة سلبية . فقد يتحيز الملاحظ ايجابيا للأفراد الذين تحت الملاحظة ان كانوا من نفس الجنس بتلقائية لا شعورية ، فمثلا الملاحظ الذكر قد يتحيز للذكور الذين تحت الملاحظة ، والملاحظ الانثى قد يتحيز ايجابيا للاناث اللاتي تحت الملاحظة ، ويحاول أفراد كل جنس اخفاء ما قد يكون مؤلما لبنى جنسهم ، أو مهينا لكرامتهم ، أو مسيئا لسمعتهم ، مما يجعل نتائج الملاحظة مضللة لصالح جنسهم حيث تظهرهم بصورة أفضل مما هم عليه حقيقة . وهذا ما يسمى بالتحيز الشخصى اللاشعورى الطردى الإيجابى .

وقد يتحيز الملاحظ سلبيا للأفراد الذين تحت الملاحظة ان كانوا من نفس الجنس لاشعوريا لعوامل نفسية تختلف من ملاحظ لآخر . وقد اشارت زلمان (Zellman, 1978) الى أهم هذه العوامل عند النساء التي سمتة كراهية الذات (self-Hatred) عندما أكدت على أن عقدة الشعور بالنقص (inferiority complex) عند عدد من النساء نتيجة لظرة المجتمع لهن جعلتهن يميلون الى مشاركة

الرجال في نظرتهم السلبية للمرأة ، وتجنب الميل لهن والاختلاط بهن مما يخلق عندهن شعورا عاما بالكراهية والبغض لبنى جنسهن . وقد تكون الغيرة من التفضيل الأسرى لأحد الابناء على الآخر في إحدى المراحل العمرية ، أو الغيرة من نجاح عدد مرموق من الرجال ، تجعل نفر منهم يستعدون على الرجال بصورة عامة ، ويتمنون لو أن امرأة وصلت لما وصل اليه هؤلاء الرجال . وبناء عليه تكون نتائج الملاحظة مضللة في غير صالح الأفراد الذين ينتمون لجنس الملاحظ حيث يظهرها غالبا بشيء من التضخيم المبالغ فيه بما فيه من اضرار بسمعتهم . والنيل من كرامتهم . وهذا ما يسمى بالتحيز الشخصي اللاشعوري الطردى السلبي .

وقد يتحيز الملاحظ ايجابيا للأفراد الذين تحت الملاحظة ان كانوا من الجنس المخالف له (opposit sex) نتيجة لعوامل بيولوجية (biological factors) لعل أهمها الجاذبية بين الجنسين (attractiveness) وقد أشارت جونسون (Johnson, 1978) الى أن النساء يمارسن تأثيرهن على الرجال شعوريا ولا شعوريا بطريقة غير مباشرة باستخدام جاذبيتهم الشخصية (personal appeal) أو اظهار قلة حيلتهن (helplessness) لهم . ومن ثم ، فإن الرجال غالبا ما يجدون أنفسهم يميلون لاشعوريا نحو النساء والمبالغة في الاطراء عليهن . وقد أكدت روبل (Ruble, 1978) على أن دراسات عديدة أشارت الى أن الأنشطة التي يقوم بها الرجال تكون مفضلة بصورة عامة من النساء بدرجة أكبر من الأنشطة التي يقمن هن بها . وقد ذكر بروفيرمان وآخرون (Broverman & others, 1972) أن كثيرا من النساء يتمنين أن يكن رجالا . ومن ثم ، تكون نتائج الملاحظة مضللة لصالح أفراد الجنس الآخر مما يظهرهم في وضع أفضل مما هم عليه حقيقة . وهذا ما يسمى بالتحيز الشخصي اللاشعوري المعكبي الايجابي .

وقد يتحيز الملاحظ سلبيا للأفراد الذين تحت الملاحظة ان كانوا من الجنس المخالف له نتيجة لعوامل انثروبولوجية في كل الحضارات (anthropological factors in all cultures) ، ولعل من أهمها عامل سيادة الذكور (factor of male dominance) في كل حضارة . ويرى كل من ميد (Mead, 1935) جولد برج (Goldberg, 1973) ، وروزالدو (Rosaldo, 1974) أن الذكور يتميزون بالسيادة المطلقة على النساء في كل الحضارات المعروفة ، وأن الأدوار التي يلعبها الرجال في تلك الحضارات تكون أكثر اعترافا واحتراما وتقديرا من تلك التي تمارسها النساء حيث توصف الأخيرة بأنها أدنى شأنًا من الأولى في نظر المجتمع الذي يعيش فيه الجنسين ، مما يجعل الرجال يصوبون دائما نظرتهم السلبية للنساء الامر الذي يدفعهن الى تبادل تلك النظرة معهم



بالمثل . وبالتالى ، تكون نتائج الملاحظة مضلة لغير صالح الجنس الآخر مما يقلل من شأن أفرادهم ، فيظهرهم فى صورة أدنى منزلة وأقل شأنا مما هم عليه فعلا . وهو ما يسمى بالتحيز الشخصى اللاشعورى العكسى السلبى .

ومن الصعوبات والعراقيل الشائعة فى ممارسة مهارة الملاحظة ، تلك التى تتصف بالحكم على سلوك معين لفرد ما فى موقف واحد فقط . فقد يصدر المرشد النفسى حكما عاما على مسترشد ما بأنه خجول أو انطوائى بناء على ملاحظته فى موقف محدد ، بينما هو فى الحقيقة يتميز بالجرأة والانبساطية فى مواقف أخرى متعددة . وقد يصدر المرشد النفسى حكما عاما على مسترشد آخر بأنه مصاب بالتلعثم فى الكلام عند ملاحظته مع جماعة من الناس ، بينما هو فى الحقيقة طليق اللسان مع جماعات أخرى متباينة منهم . وبالتالى يصبح حكم المرشد النفسى عليه خطأ وملاحظته له تكون غير سليمة .

وبالإضافة الى تلك الصعوبات ، يشكل الخطأ فى تسجيل الملاحظة وتفسيرها صعوبة جديدة تحول دون ممارسة هذه المهارة بالكفاءة المرجوة منها ، فعندما يخطئ المرشد النفسى فى تسجيل ملاحظته عن مسترشديه . ويسجل معلومات غير صحيحة عن سلوكياتهم فى المواقف المختلفة التى تم ملاحظتهم فيها ، فانه بالتبعية سوف يفسرها بالخطأ ويحللها تحليلا غير صحيح . وهذا الخطأ يعتبر من أخطر الصعوبات التى تواجه مهارة الملاحظة والتى قد تحطمها من أساسها حيث تكون نتائجها كلها مضللة وغير سليمة . ولا يمكن لآى بناء سليم أن يقام على أساس من الخطأ والتضليل .

### طرق الملاحظة

#### OBSERVATION METHODS

تختلف الطرق التى تتم بها ملاحظة المسترشدين وفقا للاستراتيجية الارشادية التى يتبعها المرشد النفسى ، وتبعا للحالات التى يعانون منها ، وبناء على الفترة الزمنية الكلية المستغرقة فى المقابلات الارشادية ، غير انها جميعا لا تخرج عن تحقيق الهدف العام من الملاحظة وهو اختبار الاداء السلوكى لهم فى المواقف المتباينة من أجل تقويم سلوكهم الكلى بصفة عامة . وسوف نستعرض فيما يلى عددا من هذه الطرق على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر .

#### اولا - ملاحظة الاستجابة السلوكية المستمرة :

تستخدم هذه الطريقة فى ملاحظة المسترشد لفترة زمنية طويلة بصفة



مستمرة اذا كانت استجاباته السلوكية في المواقف التي يلاحظ فيها تتصف بالاستمرارية ويتعدى حدوثها الازمنة القصيرة المحدودة المستغرقة في تقدير أية استجابة سلوكية عادية . ويستفاد من هذه الطريقة في حالة تعزيز الاستجابة السلوكية المرغوبة وذلك باطالة حدوثها، أو في حالة كف الاستجابة السلوكية غير المرغوبة وذلك بمحاولة تقليل الفترة الزمنية التي تستغرقها . وقد أوضح هذا المعنى كل من ليتنبرج ، اجراس ، ثوميسون ، ورأيت (Leitenberg, Agras, Thompson, & wright, 1968) عند الاشارة الى تقويم الاستجابة السلوكية المستمرة لمريض مصاب بالخوف من الوحدة والعزلة والاماكن المغلقة والذي يسمى رهاب الاحتجاز أو الخوف الصومعي (claustrophobia) والذي يوصف بأنه شكل من أشكال هيستيريا الحصر وذلك عندما ترك بمفرده في حجرة صغيرة مغلقة . ويمكن تقدير الفترة الزمنية في الاستجابة السلوكية المستمرة بواسطة ساعة توقيف (Stopwatch) لدقة التقدير .

#### ثانيا - ملاحظة الاستجابة السلوكية المتكررة :

تستخدم هذه الطريقة في ملاحظة المسترشد لفترة زمنية محدودة اذا كانت استجاباته السلوكية في المواقف التي يلاحظ فيها تتصف بالتكرار كل مدة زمنية قصيرة ضمن الفترة الزمنية الكلية المحددة والمستغرقة في ملاحظته . ويمكن تقدير عدد التكرارات للاستجابة السلوكية في كل مدة زمنية قصيرة ، وذلك بقسمة العدد الكلي لتكرارات الاستجابة السلوكية على الفترة الزمنية الكلية . فمثلا اذا تكررت استجابة سلوكية معينة لمسترشد ما بمقدار ١٨٠ مرة خلال ٦٠ دقيقة من الملاحظة فانه بقسمة ١٨٠ مرة متكررة للاستجابة السلوكية على ٦٠ دقيقة الفترة الزمنية الكلية المستغرقة في الملاحظة يصبح الناتج ٣ تكرارات للاستجابة السلوكية في كل دقيقة ، بمعنى أن المسترشد الذي تحت الملاحظة يكرر استجابته السلوكية في الموقف الذي يلاحظ فيه ٣ مرات كل دقيقة .

ويستفاد من هذه الطريقة عندما يكون التركيز على استجابة سلوكية واحدة للمسترشد الذي تحت الملاحظة بشرط أن تكون متقطعة ومتكررة على فترات زمنية متساوية ، بحيث تكون المدة الزمنية بين حدوث الاستجابة السلوكية وبين تكرارها ثابتة في كل مرة تكرر فيها هذه الاستجابة . فمثلا اذا مص الطفل الذي تحت الملاحظة أصبعه لبرهة ثم استبعده من فمه ، ثم عاد بعد ٣٠ ثانية ووضعه في فمه مرة ثانية ليمصه ثم استبعده من فمه بعد ذلك فتأتى المرة الثالثة التي يضع فيها الطفل أصبعه في فمه ليمصه بعد ٣٠ ثانية وهي نفس المدة الزمنية المستغرقة بين مص الاصبع في المرة الاولى

(الاستجابة السلوكية الاولى) وبين مصه في المرة الثانية (الاستجابة السلوكية الثانية) ، وهكذا دواليك .

وتعود السهولة في تقدير عدد الاستجابات السلوكية المتكررة في كل مدة زمنية قصيرة ، وفي تقدير المدد الزمنية القصيرة المتساوية التي تستنفذ كل منها بين الاستجابة السلوكية وتكرارها الى امكانية تحديد البدء في الاستجابة والانتهاؤها منها . ويفضل استخدام هذه الطريقة لامكانية ملاحظة المسترشد في غرفة الارشاد النفسى خلال الفترة الزمنية المستغرقة في المقابلة الارشادية . وامكانية ملاحظة المتغيرات التي تطرأ على الاستجابة السلوكية خلال الفترة الزمنية المحددة ، ومن ثم امكانية تقدير مدى التطور الذى حققه المرشد النفسى مع مسترشده خلال ملاحظته في المقابلات الارشادية التي تمت معه .

### ثالثا : ملاحظة الاستجابة السلوكية المصنفة نوعيا :

تستخدم هذه الطريقة في ملاحظة المسترشد لفترة زمنية محددة اذا كانت استجاباته السلوكية في المواقف التي يلاحظ فيها متباينة ومنفصلة عن بعضها ، ومن الممكن تصنيفها تصنيفا نوعيا ، بحيث يتضح مدى الكفاءة في الاداء السلوكى لكل استجابة منها على حدة ، أو مدى القصور فيه ، ويستفاد من هذه الطريقة عند تقدير مدى الكفاءة في الاداء السلوكى لكل الاستجابات سواء اكانت مستقلة كل منهما عن الأخرى ، أم كانت مرتبطة كلها مع بعضها ، لما تتميز به هذه الطريقة من المرونة في الملاحظة والتقدير . فمثلا يمكن ملاحظة الاداء السلوكى لطفل متخلف عقليا عندما يكلف بارتداء ملابس مبعثرة متكونة من قميص وينطلون وجاكيت علاوة على جورب وحذاء ، تركت له في غرفة الارشاد النفسى . ويشتمل هذا الموقف على عدد من الاستجابات السلوكية ممثلة في عدد من الخطوات اللاحقة : ( ١ ) ترتيب الملابس من البعثرة التي تكتنفها وتحضيرها للارتداء ( ٢ ) اختيار ما سوف يرتديه منها أولا ، ( ٣ ) الاستعداد لارتداء ما اختاره من الملابس أولا ، ( ٤ ) كيفية ارتدائه ، ( ٥ ) مدى الضبط والتنسيق في ارتدائه ( ٦ ) اختيار ما سوف يرتديه منها على التوالى ، ( ٧ ) مدى الاستعداد لارتداء أى منها ، ( ٨ ) كيفية ارتداء كل منها ، ( ٩ ) مدى الضبط والتنسيق في ارتدائها ، ( ١٠ ) المظهر العام للطفل بعد الارتداء الكلى للملابس . وبناء عليه ، يمكن تقدير مدى الكفاءة في الاداء السلوكى لكل خطوة من هذه الخطوات مستقلة كل منها عن الأخرى ، وفي نفس الوقت يمكن تقدير مدى الكفاءة في الاداء السلوكى لعدد من هذه الخطوات مرتبطة مع بعضها ، أو لكل هذه الخطوات مجتمعة في النهاية .

## مهارة الملاحظة

### SKILL OF OBSERVATION

من المفروض أن يسرد هذا المبحث في موضع مستقل. ضمن الباب الخاص بمهارات المقابلة الارشادية بالاضافة الى مهارات التسجيل ، مهارات استخدام المقاييس والاختبارات النفسية ، ومهارات كتابة التقارير ودراسة الحالة ، غير أننا فضلنا اضافته في هذا الفصل المختص بغرفة الملاحظة حتى تكتمل الصورة بكل أبعادها على فرض أن فصول هذا الكتاب كلها مكملات لبعضها ، وإن كل منها مرتبط بالآخر لحد ما .

يجب أن يتميز المرشد النفسى بشفافية مهنية تمكنه من اختيار الطريقة المثلى في الملاحظة بما يتفق مع الحالة التى يتعامل معها ، تبعاً للاستراتيجية التى يستخدمها ، وبناء على الفترة الزمنية المتوقع استغراقها فى المقابلات الارشادية . ومن الممكن اختيار احدى الطرق التى سبق ذكرها فى الملاحظة أو اختيار غيرها ، وفقاً لما تمليه عليه الظروف المهنية التى يعمل فى إطارها . وقد تفرض احدى هذه الطرق نفسها عليه فرضاً . فمثلاً إذا كانت الاستجابة السلوكية المراد ملاحظتها للمسترشد مستمرة الحدوث لفترة زمنية ليست بالقصيرة ، فإنه يفضل استخدام الطريقة الأولى فى الملاحظة . وإن كانت الاستجابة السلوكية متكررة الحدوث على مدد زمنية منتظمة خلال فترة زمنية محدودة ، فإنه يفضل استخدام الطريقة الثانية . وإن كانت هذه الاستجابة السلوكية يراد ملاحظتها ضمن عدد آخر من الاستجابات السلوكية للمسترشد ، فإنه يفضل استخدام الطريقة الثالثة فى الملاحظة .

وحتى يمكن للمرشد النفسى أن يمارس مهارة الملاحظة بالكفاءة المرجوة منها ، عليه أن يراعى عدة اعتبارات هامة يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند التخطيط لممارسة هذه المهارة مع مسترشديه سواء أكانت هذه الممارسة فى المقابلات الارشادية أم فى أماكنها الطبيعية . وقد سرد عدد من الكتاب والمؤلفين منهم شرترز و ستون (Shertzer & Stone, 1981) وكازدين ، (kazdin, 1981) هذه الاعتبارات فى صورة تفصيلية ، غير أننا سنجمل ونوجز ما تيسر منها بشيء من التصرف بما يتلائم مع ظروف مجتمعنا الاسلامى ، على النحو التالى :

الاعتبارات التى يجب مراعاتها عند ممارسة مهارة الملاحظة :

- ١ - يجب على المرشد النفسى قبل أن يشرع فى الممارسة لهذه المهارة أن يحدد الأهداف الاساسية المراد تحقيقها منها .
- ٢ - يجب على المرشد النفسى بعد تحديد الأهداف ، أن يحدد الاستجابات السلوكية المراد ملاحظتها للمسترشد .



- ٣ - يجب على المرشد النفسى بعد تحديد هذه الاستجابات ، أن يحدد الطريقة الملائمة التى يمكن استخدامها فى الملاحظة .
- ٤ - يجب على المرشد النفسى بعد تحديد الطريقة الملائمة للملاحظة ، أن يحدد المكان المناسب الذى سوف يلاحظ مسترشده فيه .
- ٥ - يفضل ملاحظة مسترشد واحد فقط ان كان منتظما فى عملية الارشاد النفسى الفردى ، وأكثر من مسترشد ان كانوا فى اطار الارشاد النفسى الجماعى .
- ٦ - يفضل ملاحظة الاستجابة السلوكية المستمرة فى بيئتها الطبيعية كما تحدث تلقائيا فى صورتها العادية مثل ملاحظة أطفال الابتدائى أثناء ممارسة أنشطتهم الحرة فى فترات الفصح المتاحة بين الحصص الدراسية .
- ٧ - يفضل ملاحظة الاستجابة السلوكية قليلة الحدوث فى موقف مفتعل فى غرفة الارشاد النفسى مثل قياس القلق عند مسترشد ما بوضعه فى موقف مجبر مع حيوان مخيف مثلا .
- ٨ - عند تعذر ملاحظة استجابة سلوكية معينة فى بيئتها الطبيعية لسبب أو لآخر ، يفضل ملاحظتها فى غرفة الارشاد النفسى بعد تجهيزها لحد ما بما يماثل تلك البيئة الطبيعية مثلا اذا تعذر ملاحظة سلوك طفل ما بين أفراد أسرته فى المنزل يمكن استدعاء أفراد الأسرة للمقابلة الارشادية مع طفلهم حتى يمكن ملاحظة سلوكه بينهم فى وجودهم فى غرفة الارشاد النفسى .
- ٩ - اذا استدعى الامر ملاحظة عدد من المسترشدين فى نفس الوقت ، يجب على المرشد النفسى الاستعانة بزملاء ملاحظين متدربين لمساعدته فى الملاحظة على أن يشرح لهم الهدف منها ، ويخصص لكل منهم عدد من المسترشدين يكلف بملاحظة استجاباتهم السلوكية التى يعينها لهم .
- ١٠ - محاولة تذكر الظواهر السلوكية المصاحبة للاستجابات التى تحت الملاحظة حتى يمكن تفسيرها بأمانة ودقة . وان شك المرشد النفسى فى قوة ذاكرته وطولها ، عليه أن يسجل تلك الظواهر فى نقاط واضحة محددة لها لا تقبل التخمين ولا مجال فيها للتضمنين ، مجردة من وجهة نظره ، وخالية من أى ذاتية للمرشد النفسى .
- ١١ - يجب الالتزام بالسرية المطلقة فى ملاحظة المسترشدين ، فلا يستدعى أحد من خارج المجال المهنى وبلا سبب معقول ، للمشاركة فى الملاحظة . كما يجب الاترك النقاط المسجلة عن المسترشدين أثناء ملاحظتهم بين أيدي أى فرد لا يمت الى العملية الارشادية بصلة . كما لا يجوز للمرشد



النفسي أن يتخذ من الملاحظة موضوعا للحديث أو مجالا للثرثرة مع أسرته ،  
أو مع أصحابه الذين خارج المهنة ، وحتى مع أصحابه الذين في المهنة ان لم  
يكن هناك سبب مباشر ومبرر معقول لذلك .

## الخلاصة

تناول هذا الفصل التسمية التي يطلقها البعض على غرفة الملاحظة وهي  
(غرفة المراقبة) ، موضحا الاسباب التي دعت البعض الآخر الى رفض هذه التسمية  
وتفضيل مسمى (غرفة الملاحظة) عليها ، مع الاشارة الى ضرورة وجودها  
كمعصر هام وفعال يشكل أحد مكونات البيئة المهنية في أية وحدة ارشادية في  
المجالين : المجال الدراسي الاكاديمي ، ومجال الممارسة المهنية . وقد استطرد  
الفصل المواصفات التي يجب توافرها في غرفة الملاحظة متناولا الجدار  
المشترك الذي يفصلها عن غرفة الارشاد النفسي والذي تتوسطه المرآة  
الزجاجية ذات الرؤية من جانب واحد (one way mirror) ، السماعات  
المتصلة بين غرفة الارشاد النفسي وغرفة الملاحظة ، كاميرا للتصوير  
التليفزيوني الفوري ، وعدد من المقاعد المريحة ، مع التنبيه على ضرورة  
ترك باب غرفة الملاحظة ونوافذها مغلقة باستمرار .

وتستخدم غرفة الملاحظة كاحدى مكونات مختبر الارشاد النفسي ضمن  
برامج التدريب العلمى للمرشدين النفسيين المتدربين في مجال الدراسة  
الجامعية الاكاديمية . ومن خلالها يمكن ملاحظة الطلاب المرشدين النفسيين  
المتدربين أثناء تعاملهم مع مسترشدتهم المتطوعين لتقويم استراتيجياتهم  
الارشادية ، ولا يسمح بملاحظتهم الا الاساتذة التربويين المشرفين على برامج  
تأهيلهم العلمى وتدريبهم المهني ، ومساعدتهم من المشرفين الارشاديين ،  
وطلابهم الذين يتدربون على مهنة الارشاد النفسي وخصائص المقابلة  
الارشادية . وترتبط الملاحظة بفنية التغذية الرجعية التي تسهم في تقويم  
الاساليب التي يتبعها هؤلاء المرشدون النفسيون المتدربون . كما يمكن من  
خلال الملاحظة تقويم الاسلوب الدراسي التربوي والبرنامج العلمى المهني  
الذيان يقدمان للطلاب في مجال الدراسة الجامعية الاكاديمية في مجال الارشاد  
النفسي .

وتستخدم غرفة الملاحظة كاحدى مكونات البيئة المهنية ضمن اطار  
الخبرة الميدانية للمرشدين النفسيين الممارسين في مراكزهم الارشادية .  
ويكون التركيز في الملاحظة على المسترشدتين أنفسهم بدرجة أكبر من التركيز  
على المرشدين النفسيين الممارسين . ويقوم بالملاحظة الافراد الذين يسمح  
لهم المسترشدون فقط . وتفيد التغذية الرجعية في هذه الحالة في تنمية

حالات المسترشدين وتطویرها نحو الافضل . كما يمكن تقويم الاساليب والطرق الارشادية المستخدمة في المقابلة حتى يمكن تدعيم ايجابياتها وتلافي سلبياتها .

وتعتبر الملاحظة الاساس الاول الذى يمكن أن تبني عليه كل المهارات والفنيات الممارسة في المقابلات الارشادية ، حيث أنها تعطى فكرة مبدئية حول امكانية التحقق من صحة بعض الفروض المتعلقة بالظواهر السلوكية الصادرة عن الفرد أو انكارها . ويجب أن تشمل الملاحظة على عناصر الموضوعية والوضوح والتكامل حتى تحقق الغاية منها . ويشتق مفهوم الملاحظة من مرئيات عامة متضمنة معانى متباينة في رؤية الافراد لها ، كما أنها تستهدف بصفة عامة الاختبار الادائى لسلوك الفرد في موقف معين مما قد يسهم في وضع الاساس العلمى لتقويم متغيرات هذا الاداء خلال فترة الارشاد النفسى . ويمكن صياغة تعريف عام لمفهوم الملاحظة على نحو أنها وسيلة علمية منظمة تستخدم لتثبيت فرض ما أو نفيه حول ظاهرة سلوكية معينة بحيث يكون التركيز على متضمنات محددة فيها ، وذلك بهدف الاختبار الادائى لسلوك فرد ما في موقف معين بشرط أن تتم الملاحظة بموضوعية ووضوح وتكامل .

وترجع أهمية الملاحظة في تحقيق أهداف خاصة ضمن استراتيجيات الارشاد النفسى مثل التحقق من السلوك العدوانى لطفل ما ، أو السلوك الانطوائى له ، كما ترجع أهميتها في تحديد الاداء الكلى لسلوك معين بالنسبة لعدد من المسترشدين في أماكنهم الطبيعية ، كما هو الحال في حجرة الدراسة . كما تفيد الملاحظة في التعرف على الاحداث والاسماء والاشخاص وكل ما يمكن أن يكون له بصمات واضحة على حالة المسترشد . كما تفيد الملاحظة أيضا في تفسير الانفعالات التى تعترى المسترشدين خلال المناقشة في المقابلات الارشادية .

وقد تناول هذا الفصل عددا من العراقيل والصعوبات التى تواجه الملاحظة والتى قد تكون سببا في ضعف المقابلات الارشادية ولاسيما مع المرشدين النفسيين حديثى التخرج وقليلى الخبرة المهنية . ويتميز المرشد النفسى المتمكن من عمله والمتمرس في خبراته المهنية بالقدرة على تحديد هذه العقبات وامكانية ازالتها بسهولة . ولعل من أهم هذه العقبات تلك التى تتعلق بالانحياز الشخصى اللاشعورى من جانب المرشد النفسى ، وتلك التى تتعلق باصدار الحكم على سلوك معين لفرد ما في موقف واحد فقط ، وتلك التى تتعلق بالخطأ في تسجيلها مما يعطى صورة غير سليمة في النهاية عن المسترشد الذى تحت الملاحظة .

وتختلف طرق الملاحظة وفقا للاستراتيجية التي يتبعها المرشد النفسى فى مقابلته الارشادية ، والحالات التى يتعامل معها ، والفترة الزمنية الكلية المستغرقة فى العملية الارشادية على ألا تخرج جميعها عن الهدف العام من الملاحظة وهو اختبار الاداء السلوكى للمسترشد فى المواقف المتباينة من أجل تقويم سلوكه بصفة عامة . وقد قدم هذا الفصل ثلاث طرق للملاحظة : (١) ملاحظة الاستجابة السلوكية المستمرة ، (٢) ملاحظة الاستجابة السلوكية المتكررة ، و (٣) ملاحظة الاستجابة السلوكية المصنفة نوعيا .

وتتوقف ممارسة مهارة الملاحظة على الشفافية المهنية التى يجب أن يتميز بها المرشد النفسى والتى تمكنه من الاختيار السليم للطريقة المثلى التى يمكن أن يستخدمها فى الملاحظة . وفى سبيل تحقيق الكفاءة فى ممارسة هذه المهارة ، يجب عليه مراعاة عدة اعتبارات هامة هى : (١) تحسديد الهدف من الملاحظة ، (٢) تحديد الاستجابات السلوكية المراد ملاحظتها ، (٣) تحديد الطريقة المناسبة للملاحظة ، (٤) تحديد المكان المناسب للملاحظة ، (٥) ملاحظة فرد واحد فى الارشاد النفسى الفردى وملاحظة أكثر من فرد فى الارشاد النفسى الجماعى ، (٦) ملاحظة الاستجابة السلوكية المستمرة فى بيئتها الطبيعية ، (٧) ملاحظة الاستجابة السلوكية نادرة الحدوث فى غرفة الارشاد النفسى ، (٨) نقل الملاحظة من البيئة الطبيعية ان تعذرت فيها الى غرفة الارشاد النفسى ، (٩) الاستعانة بعدد من الملاحظين اذا كانت الملاحظة تشمل عدد من المسترشدين ، (١٠) تذكر الظواهر السلوكية التى تم ملاحظتها ، (١١) الالتزام بالسرية المطلقة فى الملاحظة .

## تمارين للمناقشة

أولا : استعرض المواصفات الهامة التى يجب توافرها فى غرفة الملاحظة مع الايجاز .

ثانيا : قارن بين استخدامات غرفة الملاحظة فى مجالى الدراسة الجامعية والممارسة المهنية من حيث الافراد الذين تحت الملاحظة ، خصائص المرشد الذى تحت الملاحظة ، خصائص المرشد النفسى ، خصائص الملاحظين ، الغاية من الملاحظة ، مع الايجاز .

ثالثا : تناول مفهوم الملاحظة بالشرح والتفصيل ، مع ذكر التعريف العام الذى يوضح هذا المفهوم .

رابعا : اشرح أهمية الملاحظة فى العملية الارشادية .

خامسا : تناول العراقيل والصعوبات التى تواجه الملاحظة بشئء من التفصيل .

سادسا : اذكر طرق الملاحظة الثلاثة موضعا الفروق الجوهرية بينها .

سابعا : اذكر الاعتبارات التى يجب مراعاتها عند ممارسة الملاحظة باختصار .





## الفصل الخامس

### نماذج من البيئة المهنية

#### STYLES OF PROFESSIONAL ENVIRONMENT

- مكان الانتظار .
- البيئة المهنية في مدارس الارشاد النفسى .
- البيئة المهنية في مدرسة الجشطالت .
- البيئة المهنية في مدرسة العلاج النفسى المتمركز حول العميل .
- البيئة المهنية في مدرسة التعديل السلوكى .
- البيئة المهنية في مدرسة العلاج النفسى الانفعالى العقلانى .
- البيئة المهنية في مدرسة العلاج النفسى الاسرى .
- البيئة المهنية في مدرسة العلاج النفسى الواقعى .
- الخلاصة . .
- تمارين للمناقشة .



فما لا شك فيه ، أن أي نموذج من نماذج البيئة المهنية على اختلاف مدارسها الارشادية يشتمل على غرفتي الارشاد النفسى والملاحظة بتجهيزاتها ومواصفاتها التى سبق ذكرهما فى الفصلين السابقين كقاعدة عامة مشتركة بينهما جميعا . كما لا يخلو أى من تلك النماذج من مكان لانتظار المسترشدين المترددين على الوحدة الارشادية الممثلة لها . ومن البديهي أن يشتمل مكان الانتظار على وحدات أساسية تكوينية كحد أدنى مشترك بين مدارس الارشاد النفسى جميعها كما هو الحال بالنسبة لغرفتي الارشاد النفسى والملاحظة . غير أنه ، من المسلم به أن تختلف مكونات البيئة المهنية فى وحداتها الثلاث (غرفة الارشاد النفسى ، غرفة الملاحظة ، ومكان الانتظار) تبعا للفلسفة الارشادية التى تعتنقها كل مدرسة من مدارس الارشاد النفسى فى اطارها المهني الذى يميزها عن غيرها ، وذلك لتوفر عامل المرونة فى التجهيز والاعداد للبيئة المهنية مع فرض الاحتفاظ بالجوهر المشترك والمضمون العام اللذين تحرص كل مدرسة ارشادية على توفيرهما فى بيئتها المهنية ، حيث يكون التباين فى المظهر والشكل العام وليس فى الجوهر أو المضمون .

وقد سبق أن استعرضنا فى الفصلين السابقين (الثنائى والثالث) التجهيزات والمواصفات الخاصة بكل من غرفة الارشاد النفسى ، وغرفة الملاحظة بشئ من التفصيل ، لذلك يجدر بنا أن نستعرض على الصفحات القليلة القادمة التجهيزات والمواصفات الخاصة بمكان الانتظار على فرض أنه يجب أن تكون مشتركة بصفة جوهرية فى أغلب النماذج المهنية التى سوف نقدمها فى هذا الفصل ، وذلك قبل الاسترسال فى عرضها .

### مكان الانتظار

#### WAITING PLACE

قد يكون مكان الانتظار غرفة واحدة تخصص لانتظار المسترشدين المترددين من الجنسين فيها ، وقد تستخدم غرفتان منفصلتان ، تخصص احدهما لانتظار الرجال وتخصص الأخرى لانتظار النساء ، وذلك اذا توفر عدد كاف من الغرف فى مركز الارشاد النفسى (Counseling Center) . وقد لا يكون هناك غرفة خاصة بالانتظار على الاطلاق ، وفى هذه الحالة تستخدم الصالة أو المدخل المؤدى الى غرفة الارشاد النفسى كمكان للانتظار اذا كان متسعا ويسمح بذلك دون أن يتسبب فى مضايقة أحد من المنتظرين ، مع العلم أنه لن يكون هناك كثير من المنتظرين لأن كلا منهم يحضر وفق موعد



محدد مخصص له لا يتعارض مع موعد غيره ، وبالتالي لن يتزاحم عدد المنتظرين في مكان الانتظار ، ولن ينتظر أحدهم أكثر من دقائق معدودة قبل موعد دخوله لمقابلة المرشد النفسى . وعلى فرض وجود مكان للانتظار ، فإننا نرى أنه يشتمل على التجهيزات الآتية وفق العرف المتفق عليه .

#### أولا - تجهيزات تتعلق بالمنتظرين :

١ - يجب أن يتوفر عدد من المقاعد المريحة للمسترشدين المترددين على مركز الارشاد النفسى بشرط ألا تكون من القلة بحيث لا تكفى المسترشدين ومن قد يصحبهم من رفقاء ، ولا تكون من الكثرة بحيث لا ترحم المكان بلا فائدة . وعلى كل حال ، فإنه يترك عدد هذه المقاعد لتقدير المرشد النفسى حسب خبرته المهنية وحسب حجم تعامله مع المسترشدين المترددين عليه .

٢ - يفضل وجود مناضد صغيرة في الاركان يوضع عليها بعض المناقض للسجائر لتكون في متناول استعمال المنتظرين ولو أننا ننصح بعدم التدخين والحث على الاقلاع عنه بطريقة ضمنية بأن تعلق بعض اللافتات التى تفيد فى ذلك مثل : (شكرا لكم لعدم التدخين) ، أو تعلق بعض اللوحات التى توحى بذلك مثل لوحة تتضمن رسما لسيجارة وعليها علامة ( X ) دون أن يذكر أى تعليق .

٣ - كل ما ذكر عن طلاء الجدران والمعلقات والستائر والسجاد في غرفة الارشاد النفسى يجب مراعاته في مكان الانتظار .

#### ثانيا - تجهيزات تتعلق بالمهنة :

##### ١ - مكتب للسكرتارية :

أى مكتب يحتوى على أدراج تغلق باحكام يفى بالغرض ، حيث يمكن أن يحتفظ فيها ببعض المستندات والاوراق التى قد تكون هامة مثل النشرات والمطبوعات التى تتعلق بالمهنة والتى يحظر أن تكون في متناول يد أى فرد كان غير المرشد النفسى والقائم بأعمال السكرتارية (سواء أكان ذكرا أم انثى) ، حتى يمكن تحديد المسئولية في حالة تسرب إحدى هذه النشرات أو المطبوعات الى أى يد غريبة . كما يحتفظ فيها ببعض الملفات التى قد تحتوى على نسخ أو صور من بعض الرسائل المتبادلة بين المرشد النفسى وبعض الجهات المهنية الأخرى والتى تتسم بطابع العموم والشمول . ويحتفظ فيها أيضا بالملفات التى تحتوى على بعض النشرات والاعلانات وكل ما يكتب عن طبيعة مهنة الارشاد النفسى أو ما يتعلق بها عن قرب أو بعد .

وفي كثير من الاحيان يفضل استخدام خزانة خاصة لحفظ هذه الملفات (شانون) بدلا من حفظها في ادراج المكتب بحيث توضع بجواره ليكون في متناول يد الشخص القائم بأعمال السكرتارية . ويقتصر استخدام المكتب عندئذ على الاعمال التحريرية والكتابية التي تنجز بمعرفته (بمعرفتها) وعلى العموم فان هذا التجهيز يتوقف على امكانية وظروف البيئة المهنية نفسها . ومما هو جدير بالذكر ، لا يجوز لاي فرد كان أن يحتفظ بمفاتيح المكتب أو الشانون الا المرشد النفسى ومن يقوم بأعمال السكرتارية فقط حيث يحتفظ كل منهما بنسخة من هذه المفاتيح معه .

## ٢ - منضدة لحمل الآلات الكاتبة :

أى منضدة خشبية أو معدنية تفى بالغرض بشرط أن تكون مناسبة في ارتفاعها حتى يمكن استخدامها بسهولة ودون معوق لأنها تخصص لوضع الآلات الكاتبة عليها ، والتي يستخدمها السكرتير في كتابة أو طباعة بعض الرسائل والاستمارات والمستندات التي يطلبها المرشد النفسى بناء على تكليف منه معتمد بتوقيعه .

وتوضع هذه المنضدة في اتجاه الضلع الآخر لزاوية قائمة تنشأ مع اتجاه المكتب حتى يمكن للسكرتير أن يتحرك بسهولة ويسر على مقعده المتحرك بين المكتب الذي ينجز عليه أعماله الكتابية والتحريرية وبين هذه المنضدة لينجز أعمال الكتابة على الآلات الكاتبة التي توضع عليها حسب حاجته لاي من الآلة العربى أو الآلة الافرنجى .

## ٣ - الآلات الكاتبة (عربى وغربى) :

لا غنى لاي مرشد نفسى عن استخدام - على الاقل - آلة كاتبة واحدة تكون بلغته ولغة المجتمع الذى يمارس مهنته الارشادية فيه ، ان لم تكن اثنتان أو أكثر ، وهذا يتوقف على حجم ونوعية تعاملاته واتصالاته بالافراد والجهات المهنية الأخرى والتي يكون لها صلة وثيقة بطبيعة المهنة الارشادية التى يمارسها . ويترك للسكرتير كافة أعمال الكتابة عليها والتي تتميز بخاصية الشمول والعموم والتي لا يكتنفها السرية بقدر الامكان ، مع فرض ان مبدأ السرية مسلم به فى أى تعامل مع أى فرد فى البيئة المهنية الارشادية . وللمرشد النفسى الحرية فى الكتابة عليها ، اذا كان ملما بها ، عند تحريره للتقارير السرية التى تخص مسترشديه أو عند كتابة الرسائل التى تتعلق بهم والتي يحظر تماما أن تصل الى أى فرد غيره وغير من يقرأهم هو أو مسترشده . واذا كان المرشد النفسى غير ملم بالكتابة على الآلة الكاتبة ، فعليه أن يحرر تقاريره ورسائله السرية بنفسه وبخط يده ويحظر عليه أن

يكلف بها سكرتيه لكتابتها على الآلة الكاتبة ، وذلك زيادة في الحرص فيما يتعلق بمبدأ السرية الذي يجب أن يكتنف العملية الارشادية . ولا يدل هذا على عدم ثقته في شخصية سكرتيه ، وانما يدل على تمسكه بالامانة المهنية التي يتحملها في عنقه .

#### ٤ - مقعد سكرتارية متحرك :

مما لا شك فيه ، أن مقعد السكرتارية المتحرك غنى عن الوصف لانه مقعد متعارف عليه ومألوف لدى كل من يقوم باعمال السكرتارية في مختلف المنشآت على اختلاف طابعها المهني . غير أننا نذكر بأنه مقعد متحرك على عجل (رولمان بلى) ، ذو مسند خلفي متحرك للامام وللخلف ، وليس له مساند جانبية ، ويمكن أن يعلو ويهبط بسهولة حسب الحاجة لذلك .

#### ٥ - الهاتف :

يعتبر الهاتف من أهم التجهيزات المهنية في مكان الانتظار حيث أنه ينجز الكثير من الاعمال التي تتعلق بالمهنة . ومما تجدر الاشارة اليه ، أن وجود الهاتف في غرفة الارشاد النفسى يحقق اهدافا هامة ومحددة سبق ذكرها في فصل سابق ، وهى تختلف تماما عن الغرض من استخداماته على مكتب السكرتارية في مكان الانتظار . وبناء على ما ذكره في هذا الخصوص ، فإن أية مكالمات ترد للمرشد النفسى تستقبل عن طريق هذا الهاتف ولا ترد اليه مباشرة عن طريق الهاتف الذى بغرفته للأسباب التى شرحت من قبل . ويستقبل السكرتير أية مكالمات تخص المرشد النفسى أولا ، ثم يحولها اليه بعد ذلك اما في حينها ان كان خاليا وتسمح ظروفه بذلك ، أو يؤجلها لفترة قصيرة حتى تسمح ظروفه لاستقبالها ، أو قد لا يحولها اليه على الإطلاق اذا كان منشغلا مع أخذ مسترشديه في مقابلة ارشادية ، ولكن السكرتير يدون ما جاء في تلك المكالمات ليبلغ المرشد النفسى عنها بعد انتهائه من المقابلة مع مسترشده . وبالإضافة الى ما ذكر ، فإن الهاتف يستخدم على مكتب السكرتارية لجميع الأغراض التى تخصص من أجلها ولكافة الاعمال التى لا غنى عن استخدامه في انجازها .

#### ٦ - خزانة حفظ المخزون من الادوات المكتبية :

تستخدم هذه الخزانة لحفظ كافة الادوات المكتبية والقرطاسية اللازمة في أعمال السكرتارية بصورة عامة ، وفي أعمال المرشد النفسى بصفة خاصة . ولا يهم ان كانت خزانة حديدية أو خشبية ولكن من المهم أن يحتفظ بمفاتيحها مع أى فرد يشترط فيه الامانة بالإضافة الى المرشد النفسى .



وسكرنيره حتى يمكن ويسهل الحصول على أى من هذه المواد وقت الحاجة إليها . لذلك يترك نسخة من مفاتيحها أحيانا مع الساعى أو الفراش الذى يعمل بالمركز الارشادى حتى يمكن اللجوء اليه عند تغيب السكرتير فى تخزين الوارد الجديد منها وصرف المفردات المحتاج اليها . وتوضع هذه الخزانة فى أحد اركان مكان الانتظار لتكون فى متناول يد السكرتير أو من ينوب عنه فى صرف المطلوب من محتوياتها .

## ٧ - المكتبة الارشادية :

لا غنى لآى بيئة مهنية عن وجود مكتبة ارشادية فيها . ونحتوى المكتبة الارشادية على عدد كبير وهائل ومتباين من النشرات والمطبوعات والكتيبات والمؤلفات المتعلقة بالجوانب الارشادية الاربعة فى شخصية الفرد ، بحيث تصنف كل مجموعة متعلقة بجانب منها تحت التصنيف الخاص بها ، ولا تصنف وفقا للتصنيف التقليدى المتبع فى المكتبات العامة . ومن ثم ، يجب أن يكون هناك تصنيف تحت الجانب الشخصى من شخصية الفرد ويشمل ما نشر وما كتب عن الارشاد الصحى ، الارشاد الانفعالى ، والارشاد الدينى ، وتصنيف آخر تحت الجانب الاجتماعى من شخصية الفرد ويشمل ما نشر وما كتب عن الارشاد الاجتماعى فيما يتعلق بالعلاقات بين الافراد فى المحيط الاسرى والمحيط الدراسى والمحيط المهنى ، وتصنيف ثالث تحت الجانب التربوى من شخصية الفرد ويشمل ما نشر وما كتب عن الارشاد التربوى فيما يتعلق بالمناهج الدراسية وشروط القبول والالتحاق بالمؤسسات التربوية ، وما شابه ذلك ، والتصنيف الاخير يندرج تحت الجانب المهنى من شخصية الفرد ويشمل ما نشر وما كتب عن الارشاد المهنى فيما يتعلق بمواصفات المهن وشروط التعيين فيها ، والاجور والمكافآت والتعويضات ، والمطلوب انجازه من تمرينات وتدريبات وما شابه . وذلك حتى يتمكن الفرد المسترشد من الاستزادة بما يفيد تنمية شخصيته من جوانبها الارشادية الاربعة : الشخصى (personal) ، الاجتماعى (social) ، التربوى (educational) والمهنى (vocational) .

ومن الافضل أن تخصص غرفة مستقلة للمكتبة الارشادية وأن تدعم بمعلومات مختزنة فى الحاسب الآلى (الكمبيوتر) أو مسجلة فى أنظمة الميكروفيلم والميكروفيش حتى تستكمل المكتبة الارشادية صورتها وحتى تحقق الهدف من انشائها وتكوينها . وان تعذر وجود غرفة مستقلة خاصة بها ، لا مانع من تنظيمها وترتيبها فى جانب من مكان الانتظار ، وان تعذر ذلك أيضا لصغر المساحة وضيق المكان ، فلا مانع من وضعها فى غرفة الارشاد



النفسي مع الأخذ في الحسبان التحفظات الشديدة في استخدامهما من غرباء ولاسيما أثناء المقابلة الارشادية بين المرشد النفسي وأحد مسترشديه .

#### ٨ - الاضاءة :

يجب أن تكون الاضاءة كافية للرؤية ومريحة للبصر بحيث تكون منتشرة ومتوزعة على كل أركان مكان الانتظار ، وغير مركزة في جانب دون الجانب الآخر حيث أن الظلام أو الضوء الخافت يثير الكآبة في النفس والضيق وربما الخوف لدى أحد المنتظرين . كما يجب أن تكون هناك اضاءة مركزة بنوع خاص على مكتب السكرتارية وعلى الآلات الكاتبة حتى يتسنى للسكرتير القيام بأعماله دون جهد أو إرهاق لأعصابه البصرية . ولا يهم أن كانت الاضاءة في مكان الانتظار مباشرة أو غير مباشرة ، صادرة عن ثريات أو عن مصابيح عادية مألوفة . وذلك على خلاف ما ذكر في غرفة الارشاد النفسي ( لماذا ؟ )

#### ٩ - التهوية والتدفئة :

من التوصيات التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند تصميم البيئة المهنية للارشاد النفسي، أن يتوفر نظام للتهوية في أيام الصيف وللتدفئة في أيام الشتاء . ولا يهم أن كان نظاما مركزيا أو لا مركزيا ، ولكن المهم أن نتلافى تأثير الحرارة والرطوبة على المسترشدين من ناحية، وعلى كل من المرشد النفسي وسكرتيه من ناحية أخرى . أن الحر الشديد والرطوبة العالية قد يتسبب في اضطرابات نفسية لبعض المسترشدين نحن في غنى عنها، كما أنها قد تؤثر على انجاز كل من المرشد النفسي وسكرتيه في عملهما .

ومن المسلم به ضمنا ، أنه لا يمكن لأي فرد كان أن يباشر عمله بالكفاءة المطلوبة أو يصبر على الانتظار فترة من الزمن في مكان تكتنفه البرودة الشديدة ولاسيما أن كانت غير محتملة . لذلك فإن تدفئة المكان بأية وسيلة متوفرة وفي الامكان تعتبر ضرورة واجبة تفرضها الطبيعة البشرية سواء أكانت سليمة أو معتلة ، وتتطلبها البيئة المهنية ، سواء أكانت خاصة أو عامة .

#### ١٠ - المرافق الصحية :

لا غنى لأي مكان يستخدم في الانتظار الطويل أو في إقامة شبه دائمة عن وجود مرفقات صحية ملحقة به . ولما كانت البيئة المهنية تظل ساعات في نطاق العمل المستمر تصل إلى ثلث يوم يقيم خلالها المرشد النفسي وسكرتيه ومن يقوم بخدمتهما (ساع أو فراش) إقامة شبه دائمة فيها ، ولما

كان بعض من المسترشدين المترددين على البيئة المهنية قد ينتظرون وقتاً .  
ليس بالقصير فيها اذا دعت الحاجة الى ذلك ، فانه من الضروري وجود  
دورة مياه مرفقة بالبيئة المهنية بحيث تكون قريبة من مكان الانتظار .  
ومن المهم بمكان أن تتوفر في دورة المياه الشروط الصحية المطلوبة حسب  
مواصفات وزارة الصحة والهيئات الصحية المعنية . وغنى عن القول أن  
نظافتها باستمرار ، وتوفر الماء والصابون والمناشف فيها أمر لا بد من مراعاته .

### البيئة المهنية في مدارس الارشاد النفسى

#### PROFESSIONAL ENVIRONMENT IN COUNSLING SCHOOLS

سوف نتناول في هذا المبحث - ان شاء الله - نماذج من البيئة المهنية  
في عدد من مدارس الارشاد النفسى على سبيل المثال وليس على سبيل  
الحصر، حيث لا يمكن استعراض كل النماذج المهنية في المدارس الارشادية  
جميعها ، لأن ذلك يخرج عن نطاق بحثنا في هذا الكتاب . والهدف  
الاساسى من العرض السريع لهذه النماذج هولقاء الضوء على الجوهر  
المشترك والمضمون العام في البيئات المهنية التقليدية والنمطية في مدارس  
الارشاد النفسى على اختلاف اتجاهاتها وفلسفاتها، لفت النظر الى التعديلات  
المميزة للبيئة في كل مدرسة منها ، والاشارة الى بيئات مهنية مختلفة تماماً  
عن البيئة المهنية الافتراضية التى سبق وصفها على صفحات سابقة في هذا  
المؤلف . (وتجدر الاشارة الى أن عرضنا في هذا الخصوص مستمد مما  
قدم في كتاب العلاجات النفسية العامة لكورسينى ومشاركيه مع شىء من  
التصرف (Corsini and Con, Current Psychotherapies) بالاضافة الى خبرة  
المؤلف الشخصية التى اكتسبها من زيارته للبيئة المهنية لعدد من المدارس  
الارشادية بالولايات المتحدة الامريكية .

### البيئة المهنية في مدرسة الجشطالت

#### PROFESSIONAL ENVIRONMENT IN GESTALT SCHOOL

يعتبر فردريك (فريتز) بيرلز (Frederick "Fritz" Perls) المؤسس الاول  
لمدرسة الجشطالت . وتتكون البيئة المهنية عندالجشطالت أساساً من غرفة  
للارشاد النفسى ، غرفة للانتظار وصالة تؤدى الى خارج البيئة المهنية .  
يمر المسترشد من غرفة الانتظار الى غرفة الارشاد النفسى خلال باب مشترك  
بينهما، وبعد الانتهاء من المقابلة الارشادية يخرج العميل من غرفة الارشاد  
النفسى خلال باب آخر يفتح مباشرة على صالة تنتهى الى الممر الرئيسى  
للمبنى الذى تقع فيه البيئة المهنية بحيث لا يرى المسترشد المنتظر في غرفة

الانتظار المسترشد الآخر الذى أنهى مقابله مع المعالج النفسى الجشطالتى (Gestalt Therapist) .

ومن التقليد المتبع فى البيئة المهنية عند الجشطالت أنه عندما يدخل المسترشد فى غرفة الانتظار يضغط على زر خاص يعمل على إضاءة مصباح معين فى كل من غرفتى الانتظار والارشاد النفسى مما يدل على حضوره وانتظاره فى غرفة الانتظار، وبالتالي يستجيب له المرشد النفسى بأن يضغط على زر خاص عنده بغرفة الارشاد النفسى ليطفىء الضوء الذى فى غرفة الانتظار مشيراً بذلك أنه (المرشد النفسى) علم بوجود المسترشد المنتظر فى غرفة الانتظار .

وغرفة الارشاد النفسى عند الجشطالت مجهزة بطريقة خاصة حيث أن الجدران مبطنة بعازل للصوت منعاً لتسريه خارجها أو داخلها ما عدا جدار واحد فقط غطى بمكتبة كبيرة تحمل مختلف الكتب والمجلات والنشرات والدوريات المهنية التى تتعلق بالارشاد النفسى . وتحتوى على عدد من الكراسى المريحة المتحركة على عجل (رولان بلى) حيث تسهل حركة المرشد النفسى ومسترشديه داخل الغرفة حتى يستقروا فى الوضع الذى يرتاحون اليه ولاسيما فى الارشاد النفسى الجماعى (فى المقابلة الجماعية) .

تسجل كل المقابلات الارشادية عند الجشطالت تسجيلاً سمعياً على شرائط تسجيل حلقيه يحتفظ بها فى مراكزهم الارشادية ، ويختار بعضاً من المقابلات الارشادية التى تلى المقابلة الابتدائية (الافتتاحية) لتسجيل تسجيلاً مرئياً (فيديو) . ولا تقيم أية مقابلة بين المرشد النفسى الجشطالتى ومسترشده الا بعد تحديد موعد مسبق لها بواسطة الهاتف . وتحدد رسوم المقابلة فى المقابلة الابتدائية وفقاً لعوامل ثلاثة : دخل المسترشد ، الالتزامات المادية للغير ، وحجم أسرته . ويختار المسترشد الرسوم التى تتلاءم مع امكاناته وقدراته المادية وفقاً لثلاث فئات من الرسوم محددة بناء على العوامل الثلاثة سالفة الذكر ، ويتفق على زيادة أو نقصان هذه الرسوم حسب تغير أى من هذه العوامل الثلاثة .

### البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى المتمركز حول العميل PROFESSIONAL ENVIRONMENT IN THE SCHOOL OF CLIENT-CENTERED THERAPY

يعتبر كارل روجرز (Carl Rogers) المؤسس الاول لهذه المدرسة التى



يتبع الاتجاه الانساني (humanistic approach) في علم النفس الارشادي (Counseling Psychology) . ولما كان أسلوب الارشاد النفسى الذى يعتنقه الانسانيون يطبق على عدد كبير من المسترشدين فى أوضاع مختلفة وفى أماكن متباينة ، فإنه لا يمكن تحديد بيئة مهنية نمطية ثابتة يمكنها أن تتلاءم مع الحالات المختلفة التى يتم ارشادها فى كنفها . وقد تكون غرفة الارشاد النفسى التقليدية هى أفضل مكان يمثل البيئة المهنية فى الاتجاه الانسانى لممارسة العلاقة الارشادية (Counseling relationship) فى وضع واحد لواحد (المرشد للمسترشد) .

وقد ذكر روجرز وميدور ، (Rogers & Meador, 1979) أن مرشديهم النفسيين الذين يعتنقون فلسفة العلاج المتمركز حول العميل لا يطلبون مواصفات خاصة للبيئة المهنية أكثر من توفير الحاجة الضرورية اللازمة للراحة والهدوء بصورة عامة . وقد أضافا أن اختيار البيئة المهنية اللازمة لنشاط معين يعتمد على نوع الأسلوب الارشادى المتبع فى المقابلة ، ونوعية المسترشدين الذى يتلاءم معهم هذا الأسلوب سواء أكانت مقابلة فردية أو مقابلة جماعية ، وسواء أكانوا يمثلون فئات من التلاميذ ، رجال أعمال ، ربات بيوت ، أو مجموعة مهنية معينة .

### البيئة المهنية فى مدرسة التعديل السلوكى

#### PROFESSIONAL ENVIRONMENT IN THE SCHOOL OF BEHAVIOR MODIFICATION

يعتبر ب. ف. سكينر (B. F. Skinner) من الرواد الأوائل لمدرسة التعديل السلوكى . ولا يشترط مواصفات خاصة للبيئة المهنية فى الاتجاه السلوكى حيث يمكن أن تتم المقابلة الارشادية بين المرشد النفسى السلوكى ومسترشديه فى أى مكان قد يكون مدرسة ، عيادة ، مستشفى ، أو فى منزل المسترشد نفسه فى مدة لا تتجاوز الخمسين دقيقة . ولا يشترط وجود أريكة (couch) كالتى تستخدم فى مدرسة التحليل النفسى (psychoanalysis school) ولكن يستعاض عنها بكراسى مريحة بحيث يستطيع كل من المرشد النفسى ومسترشده الجلوس فى وضع استرخاء . وقد ذكر شامبليس وجولدستين (Chambless & Goldstein, 1979) أنه قد يمتد الارشاد النفسى السلوكى الى الاقتراح بالعلاج الطبى أو الإقامة فى مستشفى ولاسيما فى حالة الاكتئاب الحاد أو فى حالة المدمنين على تناول الخمور وتعاطى المخدرات .



البيئة المهنية في مدرسة العلاج النفسى الانفعالى العقلانى  
**PROFESSIONAL ENVIRONMENT IN THE SCHOOL OF  
RATIONAL - EMOTIVE THERAPY**

يعتبر البرت اليس (Albert Ellis) المؤسس الاول لمدرسة العلاج الانفعالى العقلانى التى تتبع الاتجاه العقلى المعرفى (cognitive approach) . تتم المقابلة الارشادية بين المرشد النفسى الانفعالى العقلانى وبين المسترشد فى غرفة الارشاد النفسى التقليدية فى البيئة المهنية النمطية بشرط ألا يفصل بينهما وجود مكتب وبحيث يكون جلوسهما فى وضع متقارب مما يدعم العلاقة الارشادية بينهما . ويركز اليس ، ١٩٧٩ ، (Ellis) على ضرورة استخدام التسجيلات السمعية على شرائط الكاسيت ، كما أنه يشجع مسترشديه على استخدام مسجلاتهم وشرائط تسجيلهم الخاصة فى تسجيل مقابلاتهم الارشادية بأنفسهم واصطحابها معهم الى المنزل للاستماع الى ما سجلوه فى غرفة الارشاد النفسى اثناء المقابلة . كما أكد اليس على أن لهم الحق فى الاحتفاظ بهذه الشرائط عندهم فى منازلهم للرجوع اليها عندما يحتاجون الى الاستماع لمقابلاتهم الارشادية .

ومما تجدر الاشارة اليه ، أن هذا الاسلوب الذى يؤكد اليس يعتبر أحد المحاور الاساسية فى العملية الارشادية عند المدرسة الانفعالية العقلانية حيث وصفه البعض بأنه أسلوب تعليمى (teaching style) أكثر منه أسلوب ارشادى ، بينما وصفه آخرون بأنه أسلوب ارشادى مباشر (directive counseling style) وتكليف المسترشدين بالاستماع فى المنزل الى شرائطهم المسجل عليها مقابلاتهم الارشادية مع مرشديهم النفسىين يعتبر أحد الفنيات التى يمارسها اتباع هذه المدرسة والتى تسمى (homework technique) .

ويضيف المؤلف من واقع روايته الشخصية للبيئة المهنية عند البرت اليس (Albert Ellis) اثناء زيارته لمعهد العلاج النفسى الانفعالى العقلى (Institute of Rational Emotive Therapy) فى مدينة نيويورك ، أن حجراته الارشادية تتضمن مكتبا موضوعا فى جانب فيها ، ومكتبة ضخمة تحتوى على العديد من الكتب المتخصصة فى فروع علم النفس المختلفة ، وعدد من الارائك الجلدية المرتبة على شكل أضلاع مربع بحيث يجلس هو على أحد هذه الاضلاع بما يسهل عليه ادارة مقابلاته الارشادية الجماعية مع مسترشديه .

ويفضل (البرت اليس) الجلوس على مقعد متحرك بطريقة خاصة

بحيث يتحول الى أريكة يستلقى عليها بينما هو ينصت الى مسترشديه ، ثم يتحول الى كرسى عادى يجلس عليه عندما يحاورهم ويناقشهم في مشكلاتهم . ولعل الصورة المرفقة في نهاية هذا الفصل التى تجمع بين المؤلف ورائد مدرسة العلاج النفسى الانفعالى العقلانى فى بيئته المهنية تعطى فكرة سريعة عنها .

### البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى الاسرى

#### PROFESSIONAL ENVIRONMENT IN THE SCHOOL OF FAMILY THERAPY

يعتبر فينست فولى (Vincet Foley) من الكتاب المهتمين بالعلاج الاسرى والباحثين فيه بدرجة كبيرة . تتم المقابلة الارشادية فى اتجاه العلاج الاسرى فى بيئة تتصف بكل ما توصف به البيئات المهنية النمطية فى مجال الارشاد النفسى ، مضافا اليها وعلاوة عليها امكانية اتمام المقابلة بين المرشد النفسى ومسترشده فى منزل المسترشد نفسه على فترات منتظمة او على الاقل مرة واحدة اثناء فترة ارشاده وعلاجه . وقد أوضح بلوش (Bloch, 1973) ذلك بقوله ان المرشد النفسى المبتدىء والذى يتبع اتجاه العلاج الاسرى عليه أن يعد نفسه بالزيارة المنزلية لمسترشديه تلقائيا وبدون استثناء .

وغنى عن القول ، ان زيارة المرشدين النفسيين لمسترشديهم فى منازلهم اثناء حياتهم اليومية الروتينية تحقق هدفين أساسيين : ( ١ ) يميل المسترشدون الى اخذ راحتهم بالاسترخاء العام فى أماكن معيشتهم ، ومن ثم يمكنهم الانفتاح على أنفسهم مما يسهم فى تطوير علاجهم ، ( ٢ ) من الممكن ملاحظة العلاقة التى تربط المسترشدين مع أفراد أسرهم فى جوها الطبيعى دون تصنع أو تكليف أو تمثيل . وهذا ما نشك فى تحقيقه خلال المقابلة الارشادية فى غرفة الارشاد النفسى التقليدية فى البيئة المهنية النمطية .

### البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى الواقعى

#### PROFESSIONAL ENVIRONMENT IN THE SCHOOL OF REALITY THERAPY

يعتبر وليم جلاسر (William Glasser) المؤسس الاول لمدرسة العلاج النفسى الواقعى التى تتبع الاتجاه العقلى المعرفى . ويقول الدكتور وبولدنج (Wubbolding, 1987) أنه يفضل أن تكون بيئته المهنية فى مركزه الارشادى متماثلة مع البيئة العادية التى يعيش فيها مسترشديه الذين يترددون عليه ، حيث أنه يحرص دائما على أن يشعر المسترشد وهو فى البيئة المهنية

الارشادية وكأنه في منزله تماما لافرق بينهما ، مما يبعث الامان والاستقرار في نفسه .

وتتكون البيئة المهنية في المركز الارشادي عند وبولدنج (Wubbolding) من صالة للانتظار بها عدد من المقاعد المريحة ، محاطة بعدد من المزروعات الطبيعية المنزلية موضوعة في أركان صالة الانتظار وتتصل هذه الصالة بمكتب السكرتيرة المهنية بنافذة مطلة عليها لرعاية مصالح المسترشدين والرد على استفسارات المترددين .

وتفتح صالة الانتظار - هذه على ممر يفصل بين عدد من الحجرات الارشادية المتجاورة ، موجودة على جانبيه حيث تمارس العملية الارشادية في كل منها بواسطة أحد مشاركيه أو مساعديه من المرشدين النفسيين المهنيين المعتمدين ، حيث لا يسمح لأحد منهم بممارسة مهنة الارشاد والعلاج النفسى الواقعى الا اذا كان مرخصا له بذلك من معهد العلاج النفسى الواقعى تحت اشراف جالس نفسه علاوة على ترخيص من الولاية بمزاولة هذه المهنة كما تتضمن هذه البيئة المهنية مطبخا صغيرا ودورة للمياه .

وتحتوى غرفة الارشاد النفسى الخاصة بالدكتور (وبولدنج) على مكتب موضوع في أحد أركان الغرفة ومكتبة خاصة بها عدد من الكتب المتخصصة في فروع علم النفس المختلفة وعدد من المقاعد المريحة ذات المسند العريض وبكل منها ذراعان جانبيان لاستغلالهما في حالة الارشاد النفسى الجماعى . وعند ممارسة الارشاد النفسى الفردى يوضع مقعدان منها على شكل ضلعى زاوية حادة مقدارها ٤٥° . ولعل الصور المرفقة في نهاية هذا الفصل والتي تجمع بين المؤلف وبين الدكتور وبولدنج وزوجته السيدة (ساندى) توضح مفهوم البيئة المهنية في مدرسة العلاج النفسى الواقعى .

### الخلاصة

تناول هذا الفصل التجهيزات الخاصة بمكان الانتظار في البيئة المهنية الافتراضية استكمالا لما ورد فيها بخصوص غرفة الارشاد النفسى وغرفة الملاحظة . وتشتمل التجهيزات الخاصة بالمنتظرين على عدد مناسب من المقاعد المريحة للمسترشدين المترددين على مركز الارشاد النفسى ، وعدد من المناضد الصغيرة التى توضع في الاركان وعليها منافض للسجائر بالرغم أننا لا ننصح بالتشجيع على التدخين . ويجب أن يراعى في مكان الانتظار كل ما ذكر عن طلاء الجدران والمعلقات والستائر والسجاد في غرفة الارشاد . وتشتمل التجهيزات التى تتعلق بالمهنة على مكتب للسكرتارية يحتوى



على أدرج محكمة الغلق ، حيث يمكن أن يحتفظ فيها ببعض المستندات والمطبوعات الهامة التي تتعلق بالمهنة والتي يحظر تداولها بين أي فرد كان غير المرشد النفسى والقائم بأعمال السكرتارية . كما يحتفظ في هذه الأدرج ببعض الملفات التي تحتوى على الرسائل المتبادلة بين المركز الإرشادى وبين بعض الجهات المهنية الأخرى والتي تتصف بطابع العموم ، وببعض الملفات التي تحتوى على بعض ما كتب أو نشر عن مهنة الإرشاد النفسى . ويفضل استخدام خزانة خاصة لحفظ هذه المطبوعات والملفات إذا كانت كثيرة ولا يمكن حفظها في أدرج المكتب . ويجب ألا يحتفظ بمفاتيح المكتب أو خزانة الملفات مع أي فرد كان إلا المرشد النفسى ومن يقوم بأعمال السكرتارية فقط حيث يحتفظ كل منهما بنسخة من هذه المفاتيح معه .

وتشتمل هذه التجهيزات أيضا على منضدة لحمل الآلات الكاتبة بحيث تكون في ارتفاع مناسب لتسهيل مهمة استخدامها دون معوقات . وتوضع هذه المنضدة في اتجاه الضلع الآخر بزاوية قائمة تنشأ مع اتجاه المكتب حتى يمكن للسكرتير أن يتحرك بسهولة بين المكتب وبينها . ولا غنى لآى بيئة مهنية عن استخدام - على الأقل - آلة كاتبة واحدة تكون بلغة المجتمع الذى توجد فيه ، أن لم يكن أكثر ، وهذا يتوقف على حجم ونوعية المعاملات التي تتداول في البيئة المهنية . ويترك السكرتير كافة أعمال الكتابة عليها أن كانت تتميز بالشمول والعموم ولا تتطلب السرية ، وقد يستخدمها المرشد النفسى في كتابة تقاريره عليها أن كان ملما باستخدامها وحتى لا تتسرب أية معلومة منها لغيره أن كلف السكرتير بكتابتها مع فرض أن مبدأ السرية مكفول في البيئة المهنية بصورة أساسية . ويتميز مقعد السكرتير بالمواصفات المعمول بها والمألوفة في مختلف المنشآت على اختلاف طابعها المهني .

ويعتبر الهاتف من أهم التجهيزات المهنية في مكان الانتظار حيث أنه ينجز الكثير من الأعمال التي تتعلق بالمهنة أهمها تحديد المواعيد التي يمكن أن يقابل فيها المرشد النفسى مسترشديه حسب جدولته اليومي . ويستقبل السكرتير أية مكالمات هاتفية تخص المرشد النفسى أولا ثم يحولها إليه بعد ذلك أما في حينها أن كان خاليا أو يؤجلها لفترة وجيزة حتى تسمح ظروفه لاستقبالها ، أو قد لا يحولها إليه على الإطلاق إذا كان منشغلا في مقابلة مع أحد مسترشديه ، على أن يخبره بخصوصها بعد الانتهاء من المقابلة . وبالإضافة الى ما ذكر ، فإن الهاتف يستخدم لجميع



الاعراض التي خصص من أجلها ولكافة الاعمال التي لا غنى عن استخدامه في انجازها والتي تحقق أهدافا مغايرة تماما للأهداف التي ذكرت في غرفة الارشاد -

وتستخدم خزانة حفظ المخزون من الادوات المكتبية بمعرفة السكرتير أو من يعهد اليه بالاشراف عليها بشرط أن تتوفر فيه الامانة التي لا تسمح بتسرب أى من محتوياتها بلا سبب يتعلق بالممارسة المهنية . ويحتفظ بنسخة من مفاتيح هذه الخزانة مع المرشد النفسى لاستخدامها في حالة تغييب المشرف عليها . وتوضع هذه الخزانة في أحد أركان مكان الانتظار لتكون في متناول يد السكرتير أو من يتوب عنه في صرف المطلوب منها .

لا غنى لأية بيئة مهنية عن وجود مكتبة ارشادية فيها، تحتوى على عدد كبير من النشرات والمطبوعات والكتيبات والمؤلفات المتعلقة بالجوانب الارشادية الاربعة للشخصية ، بحيث تصنف كل مجموعة منها تحت الجانب المتعلق بها ، ولا تصنف تحت التصنيفات التقليدية المتبعة في المكتبات العامة . ويصنف تحت الجانب الشخصى كل ما نشر وكتب عن الارشاد الصحى ، الارشاد الانفعالى ، والارشاد الدينى . ويصنف تحت الجانب الاجتماعى كل ما نشر وكتب عن الارشاد الاسرى ، الارشاد الجماعى ، والعلاقات بين الافراد في محيط الدراسة أو المهنة . ويصنف تحت الجانب التربوى كل ما نشر أو كتب عن الارشاد الاكاديمى فيما يتعلق بالمنهاج الدراسية وشروط الالتحاق والقبول بالمؤسسات التربوية . ويصنف تحت الجانب المهنى كل ما نشر وكتب عن المهن المختلفة من نظم ولوائح وقوانين . ويفضل أن تكون المكتبة الارشادية في غرفة مستقلة بها ، وان تعذر فلا بأس أن توضع في مكان الانتظار ، وان تعذر ، فيمكن وضعها في غرفة الارشاد النفسى بشرط ألا يسمح باستخدامها من مسترشد في حالة وجود مسترشد آخر مع المرشد النفسى في المقابلة الارشادية .

ويجب أن تتوفر الاضاءة الكافية في مكان الانتظار بحيث تكون منتشرة وموزعة على كل أركانه ، ومركزة على مكتب السكرتارية لتسهيل أعمالها بلا معوقات اضاءية . كما يجب أن تتوفر وسائل التهوية والتدفئة أيضا في مكان الانتظار حتى يمكن تلافي الحرارة والرطوبة في فصل الصيف ، وتلافي البرودة في فصل الشتاء . ولا غنى لأية بيئة مهنية عن وجود مرافق صحية مجهزة بالمواصفات الصحية التي تقرها وزارة الصحة . ويفضل أن تكون قريبة من مكان الانتظار ، ويفضل أن تحتوى على دورتين للمياه بحيث تخصص احدهما لاستخدام المرشد النفسى وتخصص الأخرى للمسترشدين

والمتردددين على مركز الارشاد وعنى عن القول ، ضرورة توفير المياه والصابون والمناشف فى كل دورة للمياه ، مراعاة للرعاية الصحية لكل من يستخدمها ، مع توفير النظافة الكاملة الدائمة لها باستمرار .

وقد استعرض هذا الفصل على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر نماذج من البيئة المهنية فى عدد من مدارس الارشاد النفسى بهدف القاء الضوء على الجوهر المشترك والمضمون العام فى البيئات المهنية التقليدية والنمطية فيها على اختلاف اتجاهاتها وفلسفاتها ، مع لفت النظر الى التعديلات التى تتصف بها كل منها وتميزها عن غيرها . الاشارة الى الاختلاف بين البيئة المهنية الافتراضية التى سبق وصفها على صفحات هذا الكتاب وغيرها من البيئات الأخرى النمطية . وقد تناول هذا الفصل البيئة المهنية فى مدرسة الجشطالت ، فى مدرسة العلاج النفسى المتمركز حول العميل ، فى مدرسة التعديل السلوكى ، فى مدرسة العلاج النفسى الانفعالى العقلانى ، فى مدرسة العلاج النفسى الاسرى ، فى مدرسة العلاج النفسى الواقعى ، وقد استمد هذا العرض من كتاب العلاجات النفسية العامة لكورسينى ومشاركه بالاضافة الى خبرة المؤلف الشخصية التى اكتسبها من زيارته للبيئة المهنية لعدد من المدارس الارشادية .

## تمارين للمناقشة

أولاً : استعرض التجهيزات الخاصة التي تتعلق بالمنتظرين في مكان الانتظار بشيء من التفصيل .

ثانياً : اكتب مذكرات مختصرة عن ثلاثة من : ( ١ ) مكتب السكرتارية ، ( ٢ ) منضدة حمل الآلات الكاتبة ، ( ٣ ) آلات الكاتبة بنوعيتها ، ( ٤ ) مقعد السكرتير ، ( ٥ ) الهاتف ( ٦ ) خزانة حفظ المخزون من الادوات المكتبية .

ثالثاً : «لا غنى لاية بيئة مهنية عن وجود مكتبة ارشادية فيها تحتوي على عدد هائل متباين من النشرات والمطبوعات والكتب التي تتعلق بشخصية الفرد» .

■ ناقش هذه العبارة موضحاً طريقة تجهيزها ، تصنيف المواد بها ، وأهمية استخدامها .

رابعاً : وضح الشروط الصحية الواجب توافرها في مكان الانتظار فيما يتعلق بالاضاءة ، التهوية والتدفئة ، والمرافق الصحية .

خامساً : صف البيئة المهنية عند الجشطالت ، متناولاً التجهيزات المتميزة بها ، والتقاليد المتبعة فيها ، بشيء من التفصيل .

سادساً : «يوجد تشابه الى حد ما بين البيئة المهنية عند الانسانيين في مدرسة العلاج المتمركز حول العميل ، وعند السلوكيين في مدرسة التعديل السلوكي» .

■ استعرض البيئتين المذكورتين ، مع التركيز على أوجه التشابه بينهما بقدر الامكان .

سابعاً : قارن بين البيئة المهنية في مدرسة العلاج الانفعالي والعقلاني والبيئة المهنية في مدرسة العلاج الواقعي موضحاً الاختلافات والمتشابهات بينهما .

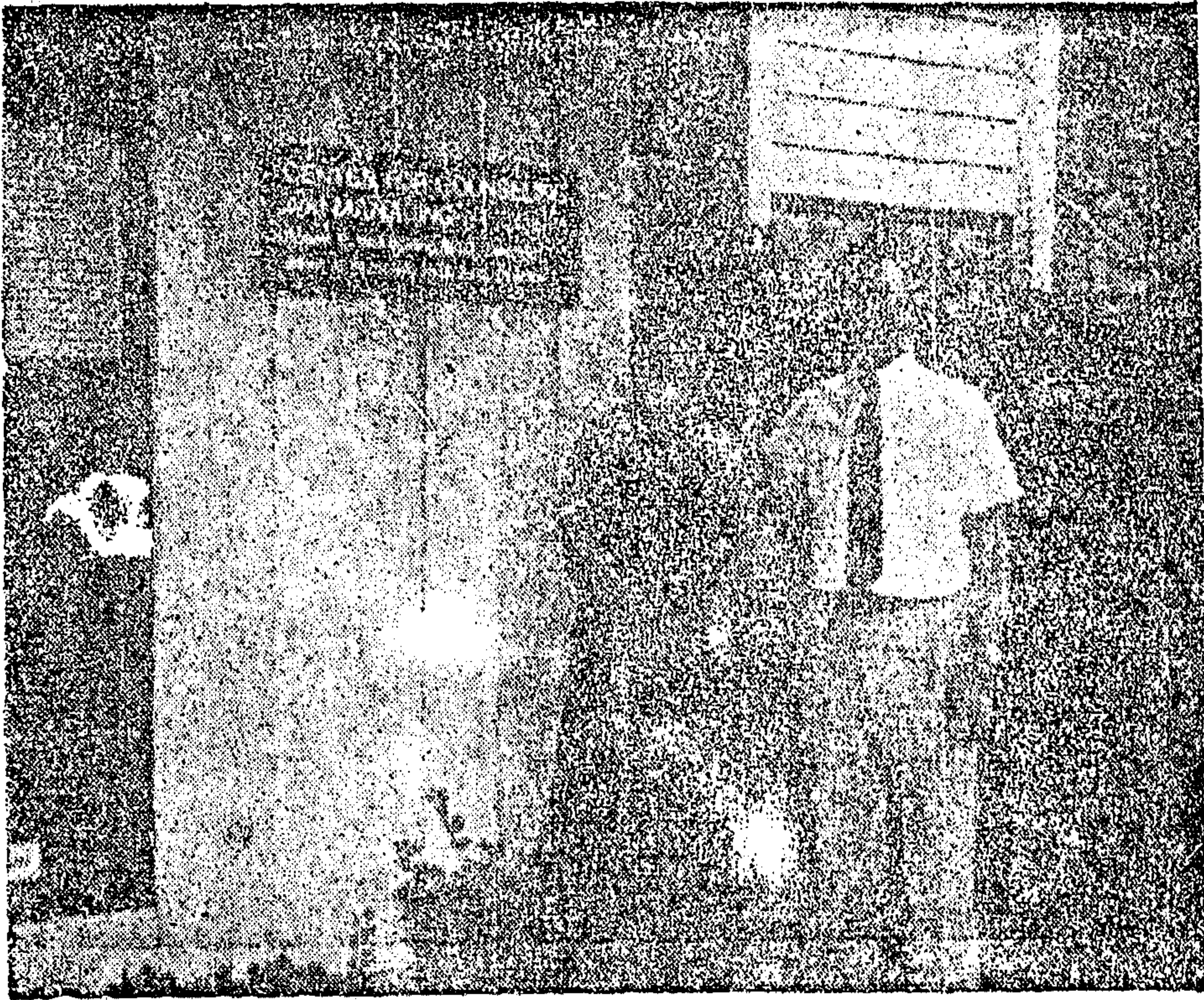
ثامناً : «على فرض أنك تعمل كأستاذ لمادة المقابلة في الارشاد النفسي في احدى الكليات التي تضم قسماً لعلم النفس ، وكلفت بأن تجهز بيئة مهنية للممارسة الارشادية في المجال الدراسي الجامعي ، بحيث تستخدم في



التطبيقات العملية لهذه المادة ، وتستخدم في خدمة المواطنين النفسية » .

■ ضع مخططا افتراضيا لهذه البيئة المهنية على شكل خطوط عريضة في نقاط محددة ، مع الوصف المختصر لكل من مكوناتها .

تاسعا : تناول الاهداف التى يمكن تحقيقها من كل من المكونات الاساسية للبيئة المهنية الافتراضية التى كلفت بتجهيزها في مجال الدراسة الجامعية الذى تعمل فيه .



المؤلف مع الدكتور/وبولدنج أمام مدخل مركز الارشاد النفسى الذى يملكه ويديره بنفسه في مدينة سنسناتى الامريكية ( ١٩٨٧ )

The author and Dr. Wubbolding are standing in front of the entrance of counseling center that is owned and directed by himself in Cincinnati City- (1987)





المؤلف يجلس مع الدكتور/وبولدنج على ضلعى زاوية حادة مقدارها ٤٥  
درجة فى غرفة الارشاد النفسى بمركزه الارشادى فى مدينة سنسناٲى (١٩٨٧) .  
The author & Dr. Wubbolding are sitting on 45° angle in the counseling  
room in his Counseling Center in Cincinnati (1987)



## الباب الثالث

### مهارات المقابلة الارشادية

#### SKILLS OF COUNSELING INTERVIEW

##### الفصل السادس :

##### مهارات التسجيل

##### الفصل السابع :

##### مهارات استخدام المقاييس والاختبارات النفسية

##### الفصل الثامن :

##### مهارات كتابة التقارير ودراسة الحالة



لا تخلو أية مقابلة في مجال الارشاد النفسى من ممارسة احدى المهارات التى يجب أن تستخدم بدرجة عالية من الكفاءة المهنية لتدعم العملية الارشادية . ولعل من أهم المهارات المستخدمة في المقابلة الارشادية بصورة أساسية تتمثل في مهارات التسجيل ، مهارات استخدام المقاييس والاختبارات النفسية ، مهارات كتابة التقارير ودراسة الحالة . ويحرص المرشدون النفسيون بصفة أساسية على التحلى بهذه المهارات التى تتبلور وتتطور من خلال الممارسة الميدانية المستمرة ، ومن خلال الخبرات المهنية المكتسبة في مجال الارشاد النفسى ، حيث أن الغالبية العظمى منهم لا يمكنهم اكتساب هذه المهارات الأساسية بصورة جيدة أثناء فترات التدريب الميدانى التى ينتظمون فيها ضمن برامج تأهيلهم العلمى واعدادهم المهنى في مجال الدراسة الاكاديمية الجامعية لاسباب كثيرة أهمها : قصر تلك الفترات التى يتدربون خلالها ، قلة عدد المسترشدين الذين يتقابلون معهم ، وتشابه الحالات الارشادية التى يتعاملون معها .

ويقترح عدد من الكتاب والمؤلفين في مجال المقابلة الارشادية على المرشدين النفسيين المتدربين الذين يسعون لاكتساب مهاراتها والتحلى بها أن يحتفظ كل منهم بسجل خاص به (log) يسجل فيه مذكراته الخاصة فيما يتعلق بمقابلاته الارشادية أولا باول وفق تسلسلها الزمنى مؤرخة باليوم والشهر والسنة حتى يقف على سلبياته وايجابياته في ممارسته لمهارات المقابلة الارشادية ، وبذلك يكون قد مارس التقويم الذاتى لكفاءته التدريبية ويرى «داير وفريند» (Dyer & Vriend 1975) عددا من الاعتبارات يجب مراعاتها عند استخدام سجل المذكرات التدريبية تتمثل في: (١) اعتبار السجل عنصرا أساسيا في الخبرة التدريبية ، (٢) اعتباره امتدادا للدراسة الاكاديمية ، (٣) تسجيل ما يمكن تسجيله فيه دون تقيد بالكم ، (٤) ترك هامش عريض في كل صفحة منه لتسجيل ملاحظات المشرف الارشادى ، (٥) ترك مسافة بين تسجيل مذكرات كل مقابلة والاخرى لتحديد نقطة البداية فيها ونقطة النهاية . ويمكن تحقيق عدد من الاهداف من استخدام سجل المذكرات التدريبية نذكرها على النحو التالى :

أولا : يعتبر سجل المذكرات التدريبية وسيلة اتصال أساسية بين المرشدين النفسيين المتدربين (تحت التمرين) وبين المشرف الادارى الذى يتولى الاشراف على تدريباتهم الميدانية Counselor Supervisor ، حيث يمكن



أن يسجلوا فيه كل استفساراتهم وتساؤلاتهم حول الصعوبات التى تواجههم أثناء ممارستهم للارشاد النفسى خلال فترات التدريب حتى لا ينسو أيا منها . وذلك من أجل مناقشتها مع مشرفهم الارشادى فى الفترات المنتظمة المحددة للقائهم معه .

ثانيا : يعتبر هذا السجل بمثابة حصيلة ايداع لكل ما يتعلمه المرشدون النفسيون المدربون حول مهارات وفنيات المقابلة فى الارشاد النفسى ، حيث يمكن أن يسجلوا فيه كل ما حصلوه من خبرات تعليمية فى حجرة الدراسة ، وبصوراتهم الخاصة عن المهنة ، وقراءاتهم المتخصصة فى الحقل الارشادى .

ثالثا : يعتبر هذا السجل مرآة تظهر تقويم المرشدين النفسيين تحت التدريب حول تطور ممارستهم التدريبية ، حيث يمكن أن يسجلوا فيه مناقشاتهم مع أنفسهم ، وسلوكهم الارشادى فى المقابلة ، ومشاعرهم نحو مسترشديهم ، ومشكلاتهم الخاصة بممارستهم التدريبية .

رابعا : يعتبر هذا السجل حافظة لكل الاهداف التى يمكن أن تحققها المقابلة الارشادية مثل الاهداف الخاصة بالمرشدين النفسيين المدربين ، والاهداف المهنية والاهداف التعليمية ، واهداف العلاقة الارشادية .

خامسا : يعتبر هذا السجل وسيلة للتأمل حول الانجازات التى تمت خلال المقابلات الارشادية مع المسترشدين ، وحول تطورات الاستراتيجيات الارشادية التى يتبعها المرشدون النفسيون الذين تحت التدريب .

وفيما يلى نموذجان مقترحان لسجل المذكرات التدريبية (log) يمكن الاسترشاد بهما ، أو بأى منهما ، عند الاستعانة بهذه الوسيلة التدريبية لتنمية المهارات المهنية وتدعيمها . وللمرشد النفسى المدرب الحرية فى استخدام أى من هذين النموذجين أو تعديل أى منهما بما يتلاءم مع طبيعة تدريبه ونشاطه بشرط أن يؤخذ رأى المشرف الارشادى فى تصميم هذه الوسيلة وما تحتوى من بنود يستفاد منها فى تنمية المهارات التدريبية بما يدعم الكفاءة المرجوة فى الممارسة المهنية الفعلية .

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج ( ١ )

جامعة ..... اسم المرشد المتدرب .....  
كلية ..... اسم المشرف الارشادي .....  
قسم ..... اسم مربى المرشد .....

سجل المذكرات التدريبية (LOG)

اليوم ..... التاريخ .....  
الوقت ..... رقم المقابلة .....  
نوع الحالة .....

ملاحظات المرشد المتدرب :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ملاحظات المشرف الارشادي :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ملاحظات مربى المرشد :

.....

توقيع مربى المرشد

.....

27.5

...

٥٦

اسم الرشيد الرشادي

سجل المذكرات القرطبية (LOG)

五

أحمد مكي

2.

اليوم	التاريخ	الوقت	رقم المقابلة	نوع الحالة	ملاحظات المرشد المتدرب	ملاحظات المشرف الإرشادي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## ملفوظات مربی الرشید ::

# الفصل السادس

## مهارات التسجيل

### SKILLS OF RECORDING

#### ■ مهارات التسجيل الكتابي :

- التوصيات التي يجب مراعاتها عند التسجيل الكتابي
- مهارة تسجيل النقاط
- محظورات في تسجيل النقاط
- مهارة ملء المستندات والاستمارات
- مستندات يحررها المسترشد بمعرفته
- مستندات يحررها المرشد النفسى بمعرفته
- نماذج المستندات والاستمارات المستخدمة في المقابلة الارشادية

#### ■ مهارة التسجيل السمعى

#### ■ مهارة التسجيل المرئى

#### ■ أهداف مهارات التسجيل

#### ■ الخلاصة

#### ■ تمارين للمناقشة





يتنوع التسجيل في مقابلات الارشاد النفسى ليشمل ثلاث مهارات رئيسية تتمثل في: (١) التسجيل الكتابى على اختلاف أهدافه (٢) التسجيل السمعى على اختلاف أشكاله (٣) التسجيل المرئى الفورى . وتكون هذه المهارات الثلاث ما يسمى بسجلات المسترشدين التى يجب أن يحتفظ بها فى غرفة الارشاد تحت كفالة ورعاية المرشد النفسى دون أن تمتد اليها يد غريبة ، وذلك منطلقا من مبدأ السرية الذى يجب أن يكتنف المقابلة الارشادية . وتعود الاهمية فى الاحتفاظ بهذه السجلات الى تحقيق أكبر عائد مستثمر منها لصالح كل من المرشد والمسترشد . فهى تسهم الى حد كبير فى حل مشكلات المسترشد وتنمية شخصيته وتعديل سلوكه ، كما أنها تمثل تتبعا لنمو المرشد الشخصى وتطوره المهنى وذلك بتقويم سلوكهما فى مواقف معينة أو فى مقابلات مختلفة تحت ظروف متباينة حتى يمكن متابعة ما تم انجازه خلال المقابلة الارشادية وتدعيمه، وحتى يمكن التعرف على ما حدث فيه من قصور يمكن تلافيه . وتمثل هذه السجلات المראה الحقيقية التى يرى فيها نفسه كل من المرشد والمسترشد ، من أين بدأ ؟ وإلى أين انتهى ؟ فهى كالجسر الذى يعبر عليه الطرفان محملين بانجاز ارشادى مشترك من الماضى الى الحاضر الى المستقبل متضمنا ما اكتسبه المرشد من خبرات مهنية متراكمة عبر الاجيال المختلفة ، وما اكتسبه المسترشد من خبرات شخصية تعليمية فى حل مشكلاته المستقبلية .

وبالرغم من أن مهارات التسجيل على اختلاف أنواعها ضرورة ملحة لا غنى عنها فى أية مقابلة ارشادية ، إلا أنه لا يمكن بأى حال من الاحوال أن تمارس أى من هذه المهارات إلا بعد موافقة المسترشد على أى منها أو عليها مجتمعة بشرط أن تكون الموافقة كتابية فى صورة اقرار موقع عليه منه يقر فيه بموافقته على نوعية التسجيل الذى يعتمد عليه فى المقابلة . وقد يوافق المسترشد على تسجيل المقابلة بشتى صورها ، أو قد تقتصر موافقته على نوع أو أكثر من مهارات التسجيل الثلاث . وقد يوافق على تسجيل كل المقابلات بلا استثناء ، وقد يوافق على تسجيل بعض منها ويعترض على تسجيل البعض الآخر حسب وجهة نظره واقتناعه فى هذا الخصوص . وعلى المرشد النفسى أن يحترم رغبة المسترشد فلا يسجل ما اعترض عليه ، غير أن عليه أيضا ألا يستسلم بسهولة لهذه الرغبة ولكن من واجبه ومسئوليته أن يبذل كل ما فى جهده وطاقته لاقتناع المسترشد بأهمية التسجيل بأية صورة من صورها فى بناء المقابلة الارشادية وتطورها لصالح المسترشد بالدرجة الاولى ثم المرشد . ويجب أن نؤكد هنا على أن يكون الاقتناع بمهارة ولباقة مقترنة بابتسامة ، ونحذر من ممارسة أى ضغط على المسترشد لقبول التسجيل واقرار الموافقة عليه . كما نحذر من ابداء أية

علامات للاستياء من جانب المرشد النفسى اذا اصر المسترشد على رفض التسجيل، فرغبته يجب أن تحترم ولها الاعتبار الاول فى المقابلة الارشادية . ولا يعتمد على الموافقة الشفهية التى يبديها المسترشد فقد ينكرها أو يتنصل منها ، لذلك فان الموافقة الكتابية تدعم موقف المرشد النفسى وتحمى جانبه المهنى . ويجدر بنا أن نشير الى ضرورة استئذان المسترشد فى ممارسة أى من مهارات التسجيل التى أقرها ووافق عليها كتابة قبل البدء فيها عند بداية كل مقابلة تأكيداً على رغبته وموافقته عليها ، وتأكدنا من عدم ترده ورجوعه عنها . كما أن هذا الاستئذان يدل على تقبل المسترشد واحترام مشاعره وتعميقاً للثقة فى نفسه فيما يتعلق بالمقابلة التى جاء من أجلها .

### مهارات التسجيل الكتابى

#### SKILLS OF WRITTEN RECORDING

تستخدم مهارة التسجيل الكتابى فى تحقيق أهداف متباينة ، غير أنها كلها تستهدف تحقيق الهدف العام الأساسى للعملية الارشادية مشتملة على كل المقابلات التى تمت خلالها . وهو مساعدة المسترشد على حل مشكلاته وتنمية شخصيته وتعديل سلوكه . وقد تستخدم مهارة التسجيل الكتابى فى تحقيق أحد هذه الأهداف المتباينة أو فى تحقيق أكثر من هدف وذلك حسب الهدف العام الأساسى من العملية الارشادية وحسب الاستراتيجية المتبعة فيها . ويمكن استخدام مهارة التسجيل الكتابى فى : ( ١ ) فى أخذ بعض النقاط المتعلقة بالمسترشد أو بالمقابلة ، ( ٢ ) فى ملء المستندات والاستمارات المتعلقة بالمسترشد بصفة خاصة وبالمقابلة بصورة عامة ، ( ٣ ) فى تسجيل بعض الاختبارات والمقاييس النفسية التى تجرى على المسترشد فى المقابلة الارشادية ، و ( ٤ ) فى تحرير التقارير التشخيصية وتقارير بحث الحالة . ولما كان الاستخدامان الثالث والرابع سوف يعرض ما يتعلق لهما فصلان مستقلان من هذا الباب ، فأنشأنا سوف نعرض ما يتعلق بالاستخدامين الاول والثانى بشئ من التفصيل خلال السطور القادمة على الصفحات التالية ان شاء الله .

وقبل أن نسترسل فى عرض أهداف التسجيل الكتابى ، يجدر بنا أن نستعرض عدداً من التوصيات التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند تسجيل أية نوعية منها ، بحيث تشتمل ملفات المسترشد التى تكون جزءاً من سجلاتهم على هذه التوصيات التى تدعم المقابلة الارشادية وتدفعها فى تطورها نحو تحقيق أهدافها .

#### التوصيات التى يجب مراعاتها عند التسجيل الكتابى :

اولاً : يجب أن تسجل محتويات المقابلة ونتائجها بعبارات قصيرة وبجمل كاملة وبشئ من الایجاز الواضح والمحدد بامثلة واضحة تفسيرية لهذه المحتويات والنتائج كلما أمكن ذلك ، وكلما كان له ضرورة .

ثانيا : يجب ان تنظم المعلومات والبيانات المتعلقة بالمسترشد بطريقة منطقية ميسرة للفهم ، وميسرة للتحقق من أهدافها . ويمكن استخدام أى عدد من الصفحات التى تسجل عليها هذه المعلومات والبيانات بشرط أن تكون متتالية ، صفحة بعد أخرى ، حتى يمكن للقارئ لها أن يتتبعها بسهولة ويسر .

ثالثا : يجب أن يشتمل ملف المسترشد على العبارات الوصفية التى تمس الجوانب الآتية الأربعة ، الجانب الشخصى والجانب الاجتماعى والجانب التربوى والجانب المهنى . وتوضح العبارات الوصفية التى تمس الجانب الشخصى فيما يتعلق بالطول ، والوزن ، والمظهر الشخصى ، والحالة الصحية بوجه عام ، ومظاهر الاعاقة الجسمانية ان وجدت وما شابه ذلك . وتتناول العبارات التى تمس الجانب الاجتماعى كل ما يتعلق بالعلاقات الاجتماعية بين المسترشد والمحيطين به فى الأسرة ، وفى الجوار السكنى ، وفى زمالة العمل ، وما شابه ذلك . وتتناول العبارات التى تمس الجانب التربوى كل ما يتعلق بالتاريخ الدراسى للمسترشد ، وسيرته التربوية فى المعاهد التعليمية التى التحق بها ، والمستوى الأكاديمى الذى وصل اليه ، وما شابه ذلك . وتتناول العبارات التى تمس الجانب المهنى للمسترشد - ان كان يعمل ويزاول مهنة ما - كل ما يتعلق بظروف التحاقه بها ، ورضائه عنها ، وتدريباته عليها ، وخبراته فيها، ونشاطاته المستثمرة لوقت فراغه ، وما شابه ذلك .

رابعا : يجب أن يشتمل ملف المسترشد على خلاصة وافية لحالته تتكون من الخطوات التى اتخذت بشأنها ، والاستراتيجيات التى اتبعت لتطورها ، والمقترحات المفيدة فى تحقيق أهدافها ، والتوصيات اللازمة لتدعيم نموها ، حتى يتمكن المرشد النفسى الذى قد يتناول هذه الحالة مستقبلا أن يلم بكل جزئياتها بالاطلاع السريع على قليل من الجمل بصياغة قصيرة .

خامسا : يجب ألا يهمل ملف المسترشد أية معلومة عنه مهما كانت درجة الاستفادة منها ولا سيما تلك المعلومات المتعلقة بإجراءات الاختبارات والمقاييس النفسية عليه خلال المقابلات الإرشادية التى حضرها . ومن ثم ، يجب أن يشتمل ملف المسترشد على العبارات الوصفية التى تتعلق بقدراته واستعداداته وميوله واهتماماته وفلسفاته وقيمه ومثله ، وانطباعاته على مقابلاته الإرشادية وعلى ما تم فيها .

#### مهارة تسجيل النقاط - Skill of Note - Recording

منذ البداية ، عند البدء فى افتتاح المقابلة الإرشادية الابتدائية ، وهى المقابلة الأولى مع كل مسترشد جديد ، يجب على المرشد النفسى أن يتفق مع مسترشده على أنه سوف يسجل بعض النقاط حول ما يدور فى المقابلة



الارشادية بينهما .وعلمنا بأن المرشد النفسى غير مطالب بعرض استراتيجياته الارشادية فى المقابلة على مسترشديه ، الا أننا ننصح بأن يطمئنهم على مدى اهتمامه بهم وبمساعدهتهم على حل مشكلاتهم وذلك بعرض ما قد يستخدمه من استراتيجيات تفيد فى دعم المقابلة وتفيد فى تحقيق أهدافها . وتتمثل الفائدة الكبرى من تسجيل النقاط فى نقطتين أساسيتين: ( ١ ) المساعدة فى انعاش ذاكرة المرشد النفسى وتذكيره بالنقاط الهامة التى تتناولها المقابلة الارشادية فيما يتعلق بأسماء أو أشخاص أو أحداث يكون لها التأثير المباشر على حالة المسترشد فيما وصل اليه وفيما قد يصل اليه ، ( ٢ ) المساعدة فى وضع الخطوط العريضة التى تشكل الخطة الارشادية التى سوف تستخدم فى المقابلات والتى يمكن أن تسهم فى تدعيم النقاش حولها مع زملاء المهنة .

وأخذ النقاط ضرورة هامة يجب على المرشد النفسى ألا يهملها حتى ولو سجلت المقابلة الارشادية بأحد نوعى التسجيل الآخرين (التسجيل السمعى أو التسجيل المرئى) ، أو بكليهما ، وذلك لأن هذه المهارة تضع النقاط فوق الحروف ، وتضع الاسماء والأشخاص والأحداث الهامة فى حالة المسترشد فى بؤرة التركيز على المشكلة التى جاء يسعى من أجل مساعدته على حلها . ولا يهم ان تم تسجيل هذه النقاط فى حضور المسترشد أثناء المقابلة الارشادية ، أو بعد انتهائها وخروجه من غرفة الارشاد النفسى ، فهذا يتوقف على استراتيجية المرشد العامة وعلى ما يفضل أن يتبعه فى مقابلاته مع مسترشديه بشرط ألا يغير أسلوبه فى أخذ النقاط حتى لا يبلبل فكر المسترشد فيظن وهما باهتمام المرشد النفسى به وأهمية المقابلة التى تمت معه عند تسجيل النقاط عند حضوره فيها ، ويظن وهما باهماله وعدم جدوى المقابلة الأخرى التى لم تؤخذ النقاط خلالها . ومن ثم ، اذا اتبع المرشد النفسى أسلوب تسجيل النقاط فى حضور المسترشد فلا يغير هذا الأسلوب حتى تنتهى المقابلات وتقل الحالة . واذا اتبع أسلوب تسجيل النقاط عند نهاية المقابلة وخروج المسترشد من غرفة الارشاد النفسى ، فعليه أن يستمر على هذا المنوال حتى النهاية .

وغنى عن القول أنه يجب على المرشد النفسى أن يراعى ظروف المسترشد ومشاعره وما يمكن أن يريجه ، بمعنى أنه يجب أن يكون مرناً فى استراتيجياته فلا يتحجر فى أطارها ولا يتجمد عند بنودها لأن الهدف منها أولاً وأخيراً هو مصلحة المسترشد . لذلك ، فعليه أن يعدل من استراتيجيته ويغير من أسلوبه وفقاً لما يرتاح اليه المسترشد وتطمئن اليه نفسه ومشاعره . فان كان تسجيل النقاط فى حضور المسترشد لا يسبب أى اضطراب له ويقره ، وكان هذا الأسلوب يتفق مع استراتيجية المرشد العامة ويفضله ، لا مانع من ممارسة هذه المهارة فى حضور المسترشد . وان كان تسجيل النقاط فى حضور المسترشد يسبب له اضطراباً ، ولا يوافق عليه ، فيجب على المرشد النفسى أن يسجلها بعد خروجه وان كان ذلك يخالف استراتيجية المرشد العامة ولا يفضلها . ومن المهم أن نذكر بضرورة اعلام

المسترشد أن المرشد النفسى سوف يسجل النقاط الهامة التى يراها تفيد الحالة حتى لو سجلها بعد خروجه وذلك من مبدأ الامانة المهنية .

وقد يثير تسجيل النقاط فى حضور المسترشد، أو عدم تسجيلها وساوس تتوارد فى ذهن المسترشد . فان سجلها المرشد النفسى فى حضور المسترشد خلال المقابلة الارشادية فقد تثير مخاوفه وشكوكه مما يجعله يحبس بعض المعلومات الهامة خوفا من افشائها وتناقلها على اللسنة ، أو خوفا مما قد تسببه له من اضرار هو فى غنى عنها . لذلك يبدو عليه الاضطراب والحذر عند عرض مشكلته ، وتظهر ملامح الشك وعلامات الخوف بين كلماته المرتعشة المتناقضة : وبناء عليه ، فان المرشد النفسى يجب أن يبادر بنخرس الثقة فى نفس المسترشد فيما يتعلق بكل ما يدور فى المقابلات الارشادية ، وما يختص بالعلاقة الانسانية المهنية بينهما ، وأن ما يدور داخل جدران غرفة الارشاد النفسى لن يرى النور خارجها ، وأن مبدأ السرية المطلقة مكفول تماما فى العملية الارشادية منذ بدايتها وحتى آخر مقابلة فيها . ولعل بعض العبارات الممهدة التى تبدر من المرشد النفسى قبل البدء فى تسجيل النقاط تفيد فى تدعيم هذه الثقة وفى التاكيد على مبدأ السرية . ومن هذه العبارات : (أرجو أن تكون الثقة متوفرة بيننا ، لذلك أرجو ألا تمانع فى تسجيل بعض النقاط الهامة فى مقابلاتنا مما قد يفيد العملية الارشادية التى نمارسها معا) . (أرجو أن تكون مقتنعا بمبدأ السرية الذى تقوم عليه العلاقة الارشادية بينى وبينك ، وبناء عليه أفضل أن أسجل بعض النقاط الهامة فى مقابلاتنا أولا بأول من أجل تطور حالتك ونموها وتقديمها) .

ومن جهة أخرى ، إذا لم يأخذ المرشد النفسى بعض النقاط فى حضور المسترشد ، ويؤجل تسجيلها الى نهاية المقابلة وبعد خروجه من غرفة الارشاد النفسى ، قد يتسبب ذلك فى اخطابات عند المسترشد . واحساسه بعدم الاهتمام به وعدم العناية بمشكلاته ، وشعوره بإهماله وعدم جدوى مقابلاته . وان كان المرشد النفسى يفضل أسلوب عدم التسجيل للنقاط الهامة فى حضور المسترشد خلال المقابلة الارشادية ، فعليه ألا يتجاهل مشاعر المسترشد ويخبره بذلك حتى يطمئنه على مدى اهتمامه به ومدى جدوى مقابلاته معه ، ولعل عبارات ممهدة فى بداية المقابلة الابتدائية الاولى مع المسترشد الجديد ، تفيد فى توضيح الصورة أمامه وتدعم الثقة فى نفسه والثقة فى العلاقة الارشادية مع مرشده النفسى . ومن هذه العبارات : (عفوا ، أنا لن آخذ بعض النقاط الهامة فى مقابلاتنا الارشادية حتى أركز اهتمامى الكلى فى الاصغاء اليك . ولكنى سوف أسجل أهم ما دار فيها بعد خروجك مباشرة ان شاء الله) . (أرجو أن أوضح لك اننى أفضل أن أسجل بعض النقاط التى أرى أنها تفيد حالتك وذلك بعد الانتهاء من المقابلة حتى لا أنشغل عنك أثناء حديثك معى) . وعلى أية حال ، يجب أن تكون الصورة واضحة تماما فيما يتعلق بتسجيل النقاط أمام المسترشد . هل سيكون التسجيل فى حضوره أثناء المقابلة الارشادية ؟ أم سيكون بعد نهايتها وخروجه من غرفة

الإرشاد ؟ وهذا يتوقف على رغبة المسترشد أولا ثم استراتيجية المرشد بعد ذلك .

### محظورات في تسجيل النقاط :

- ١ - يجب ألا يتحول تسجيل النقاط الى وسيلة املائية من المسترشد الى المرشد .
- ٢ - يجب ألا يتضمن تسجيل النقاط أية تخمينات أو توقعات من المرشد .
- ٣ - يجب ألا يتضمن تسجيل النقاط آراء المرشد على أنها حقائق ذكرها المسترشد .
- ٤ - يجب ألا تترك النقاط المسجلة عن المسترشد تحت نظره وألا يطلع عليها .
- ٥ - يجب ألا تترك النقاط المسجلة عن مسترشد ما بين يدي مسترشد آخر .
- ٦ - يجب ألا يكون تسجيل النقاط وسيلة استجواب الى للمسترشد .
- ٧ - يجب ألا يعتمد المرشد على ما سجله من نقاط اعتمادا كليا في علاقته الارشادية .

### مهارات ملء المستندات والاستمارات :

يجب أن يكون لكل مسترشد ملف خاص به وحده يحتفظ فيه بكل المستندات والاستمارات المتعلقة بخالته ومشكلته . كما يحتفظ فيه ببيان تسجيلي لكل الخطوات الارشادية التي تم اتخاذها في كل مقابلة سواء كانت من قبل المرشد أم من قبل المسترشد أم من كليهما منذ أول مقابلة وما يتبعها من مقابلات حتى نهاية مرحلة الارشاد شاملا تصورات المرشد النفس عن مسترشده وعن حالته ومظهره ومراحل تطوره وتقدمه من مقابلة الى أخرى . وهناك نوعان من المستندات التي يجب أن يحتفظ بها في ملفات المسترشدتين نذكرهما على النحو التالي :

#### أولا : مستندات يحررها المسترشد بمعرفته :

هذه المستندات يحررها المسترشد بمعرفته سواء كان ذلك بنفسه ويخط يده اذا كان متعلما ، أم باملاء منه وبمساعدة السكرتير المهني الذي يتولى كتابتها عنه اذا كان أميا ، وذلك بعد شرح وتفسير وايضاح لكل محتوياتها من جانب السكرتير للمسترشد . ويتم ذلك في صالة الانتظار بحيث تكون هذه المستندات في متناول يد المرشد النفس قبل أن يرى المسترشد وقبل أن تبدأ مقابلاته الارشادية معه حتى يتمكن من أن يكون فكرة مسبقة عنه وعن حالته ومشكلته لوضع التصور المناسب لاستراتيجيته وأسلوب ارشاده اللذين يتلاءمان مع المسترشد وحالته . ويمكن عرض هذه المستندات والاستمارات على النحو التالي :

#### ١ - اقرار بالموافقة على تسجيل وملاحظة المقابلة الارشادية :

يجب أن يكون هذا الاقرار مطبوعا بصياغة معينة كما في نموذج



( ١ مس ) . ويوجد من هذا الاقرار نسخ تحت تصرف السكرتير المهني في صالة الانتظار حتى يسهل عليه شرح وتفسير وايضاح الغرض منه للمسترشد وقراءته له اذا كان أميا . وللمسترشد مطلق الحرية في الموافقة على بنوده كلها فيما يتعلق بتسجيل المقابلة تسجيلا كتابيا وصوتيا ومرثيا وفيما يتعلق بملاحظتها ، او في الموافقة على أى من هذه البنود ورفض الأخرى . ويجب على المسترشد أن يوقع على هذا الاقرار في حالة اقتناعه بالتسجيل والملاحظة وعند ابداء موافقته عليهما . كما للمسترشد الحق في رفض مبدأ التسجيل والملاحظة من اساسه فلا يطالب بالتوقيع على هذا الاقرار احتراماً لرغبته . ويتخذ هذا الاجراء منعاً وتلافياً للمشاكل مستقبلاً ، حيث انه اذا تم ملاحظة المقابلة الارشادية وتسجيلها بأى نوع من أنواع التسجيل، فيكون ذلك بناء على رغبة المسترشد ووفقاً لتوقيعه على هذا الاقرار .

### ٢ - اقرار بإمكانية الاطلاع على ملف المسترشد ونتائج اختباراتهِ :

يعطى هذا الاقرار نموذج ( ٢ مس ) الموقع من قبل المسترشد وبناء على توصية منه الحق لبعض الاشخاص أو لأفراد معينين دون غيرهم مثل أولياء الأمور ، أعضاء هيئة تدريسية ، أعضاء هيئة إدارية أن يطلعوا على ملف المسترشد ونتائج اختباراتهِ المختلفة التي يتم اجراءها بمعرفة لمزشد النفسى ، كما يعطى هذا الاقرار الحق للمرشد أن يرسل أية بيانات أو معلومات من هذا الملف ، أو أية نتيجة من نتائج هذه الاختبارات لأى فرد أو لأية جهة تكون ضمن الفئة أو المجموعة التي جددتها المسترشد وتخصها في هذا الاقرار والتي سمح لها بذلك . ولا يجوز لأى فرد كان مهما كانت درجة قرابته للمسترشد اذا كان بالغاً ، أو أية هيئة مهما كان مركزها الاجتماعي أن تطلب ملف المسترشد أو تحصل منه على أية معلومة ولو كانت بسيطة طالما لم يرغب المسترشد في ذلك . ويجب ألا يضغط عليه بأى حال من الاحوال أو بأية وسيلة من الوسائل لكي ينتزع منه هذا الحق لأنه حق مطلق خالص له أن يتصرف فيه كيفما شاء ، ويمنحه لمن يريد بمحض ارادته الشخصية ورضائه الكامل دون تدخل أى فرد كان .

### ٣ - اقرار بحالة المسترشد :

يتضمن هذا الاقرار وصفاً مبدئياً مختصراً لحالة المسترشد كما في نموذج ( ٣ مس ) . ويتسلم المسترشد هذا الاقرار من السكرتير المهني ليسجل فيه بعض البيانات المتعلقة بالاسم ، العنوان ، رقم الهاتف ، وما شابه ذلك . كما يسجل فيه وصفاً مختصراً في عبارات قصيرة وقليلة عن حالته ومشكلته متناولاً كل جوانبها كلما أمكن ذلك ، أو مركزاً على النقاط الأساسية فيها . ويعتبر توقيعه في نهاية هذا الاقرار التزاماً أدبياً منه بصحة كل البيانات والمعلومات الواردة فيه .

### ٤ - سجل المسترشد الشخصى :

يعتبر سجل المسترشد الشخصى نموذج ( ٤ مس ) مرآة صادقة تعكس



كل ما يتعلق به . ويسجل المسترشد في هذا السجل بمعرفته وبارشادات مهنية من السكرتير كل البيانات التي تغطي التساؤلات الواردة فيه والتي تتناول جوانب شخصيته الأساسية ، الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية . فمن الناحية الشخصية يتناول السجل المعلومات التي تتعلق بالاسم ، السن ، الجنس ، تاريخ الميلاد ، رقم الهاتف ، الحالة الصحية ، وعنوان الإقامة ، . . . وما شابه ذلك . ومن الناحية الاجتماعية يتناول السجل المعلومات التي تتعلق بالطرف الآخر في الزواج ، الأولاد ، الوالدين ، الاخوة والاخوات ، الجيران ، وزملاء العمل ، . . . وما شابه ذلك . ومن الناحية التربوية يتناول السجل المعلومات التي تتعلق بالمراحل التعليمية التي مر بها المسترشد ، المواد الدراسية التي كان يفضلها والتي لم يفضلها ، السنوات الدراسية التي اجتازها بنجاح والتي تخلف فيها ، والانشطة التي كان يمارسها والتي مازال يمارسها ، . . . وما شابه ذلك . ومن الناحية المهنية يتناول السجل المعلومات التي تتعلق بالمهن التي زاولها ومازال مستمرًا فيها ، التطلعات في المهنة الحالية ، والتطلعات المستقبلية المهنية ، . . . وما شابه ذلك . ويتضح من هذا السجل علاقة كل خائف بالآخر وفدى تأثيره عليه .

#### ثانياً - مستندات يحررها المرشد الشخصي بمعرفته :

هذه المستندات يحررها المرشد النفسي بمعرفته ويخط يده : أو بكتابتها على الآلة الكاتبة اذا كان ملماً بها . ولا يجوز له أن يكلف بها أى شخص آخر ليتولى تحريرها حتى ولو كان سكرتيره المهني وحتى لو كان أهلاً للثقة المطلقة . وهذا التشدد في تحرير هذه المستندات نظراً لأنها تمس العلاقة الارشادية مباشرة ، وأى تسرب لأى معلومة تخص المسترشد تهدد الثقة فيها وتخطئها من أساسها ولن يقيم لها وزناً بعد ذلك . ومن ثم ، انطلاقاً من المبدأ المطلق للسرية ، وحرصاً على تدعيم العلاقة الانسانية ، وتأكيداً على جدية المقابلة الارشادية ، ننصح بضرورة تحرير هذه المستندات بمعرفة المرشد النفسي شخصياً ، وباهمية عدم تكليف الغير بتولى هذه المهمة مهما كانت شاقة عليه . ويمكن عرض هذه المستندات والاستمارات على النحو التالي :

#### أ - استمارة تقويم مبدئية :

يسجل في هذه الاستمارة كما في نموذج ( ١ مر ) النظرة الاولى التي يلقيها المرشد النفسي على مسترشده . أثناء المقابلة الارشادية الاولى ، ويسجل فيها الفكرة المبدئية التي كونها عنه من حيث بنيانه الجسمي ، مظهره الشخصي ، حالته الصحية بوجه عام . كما يوضح فيها طريقة عرضه لمشكلته ووضوح معناها ومغزاها في عقله ، وكيفية ترتيب أحداثها وتسلسل افكاره حولها . ويسجل أيضاً فيها كل ما يتعلق بانفعالاته وانعكاساتها على ملامح وجهه وحركات اعضاء جسمه .

## ٢ - استمارة تفسير الاختبارات :

مع أن مهارة تسجيل الاختبارات والمقاييس النفسية سوف نعرضها ان شاء الله في فصل لاحق ، مستقل وخاص بها ، الا أنه يجدر بنا أن نستعرض ما يتعلق بالاستمارة الخاصة بها في هذا المبحث ، استكمالاً للصورة العامة التي تحيط بالمستندات التي يحررها المرشد بنفسه . وتمثل هذه الاستمارة نموذج رقم ( ٢ مر ) حيث يوضح فيها المرشد النفسى اسم الاختبار الذى أجراه على المسترشد والغرض من التوصية به ومن اجرائه وتاريخ انجازه بحيث يخصص لكل اختبار استمارة مستقلة له ، ولا يسجل في استمارة واحدة ما يتعلق باكثر من اختبار . وتعتبر هذه الاستمارة سجلاً تفصيلياً واضحاً تشتمل على تحليل كامل لنتائج الاختبار والاهداف التى حققها والتوصيات التى يقترحها المرشد النفسى بناء على دراسة وتحليل وتفسير هذه النتائج للمسترشد .

## ٣ - تقرير عن تطور حالة المسترشد :

ويعتبر هذا المستند تقريراً نهائياً يحرره المرشد النفسى على نموذج ( ٣ مر ) ، حيث يوضح فيه مدى التطورات التى طرأت على المسترشد نتيجة للمقابلات الارشادية التى تمت بينهما مشيراً الى سلوكه فيها مبرزاً للنواحي السلبية والايجابية التى اكتنفت نشاطه خلال تلك المقابلات . كما يوضح المرشد النفسى فى هذا التقرير النواحي المعتلة وغير السوية التى كان يتسم بها سلوكه فى المقابلات الارشادية الاولى ، وما طرأ عليها من تقدم علاجى خلال المقابلات اللاحقة . ويوضح أيضاً فيها وضع المسترشد الحالى بين الاسوياء والافراد العاديين ، والتوصيات اللازمة التى تكفل له الضمان والسلامة وهو على هذا النحو الجديد ، وتقفل الحالة .

ومن جهة اخرى قد يرى المرشد النفسى ضرورة وقف تعامله مع مسترشد ما لعدم الجدوى من الاستمرار فى مقابلاته لسبب أو لآخر . ولايجوز للمرشد النفسى أن ينهى مقابلاته الارشادية مع مسترشد ما قبل تحقيق الهدف العام لها وتركه دون مساعدة . لذلك ، فعليه أن يخصص له زميلاً مهنيًا آخر يتولى استمرارية المقابلات التى اوقفها المرشد النفسى والعمل على استكمال ما بدأه من أجل مساعدته فى حل مشكلته . ومن ثم ، يعمل المرشد النفسى على احواله هذا المسترشد الى مختص آخر يراه أنسب فى التعامل مع حالته . وبناء عليه ، يجب على المرشد النفسى أن يوضح ذلك فى هذا التقرير مشيراً الى عدم اقفال الحالة وحوالتها الى زميل مهني آخر .

#### ٤ - استمارة احالة المسترشد :

يجب على المرشد النفسى أن يحرر هذه الاستمارة على نموذج ( ٤مر ) عندما يقرر عدم الاستمرار في مقابلة مسترشد ما ويرى حالته الى زميل مهنى آخر يكون اكثر تخصصا أو أنسب تعاملًا مع حالته . ويجب على المرشد النفسى أن يرسل هذه الاستمارة مع صورة من ملف المسترشد في ظرف خاص محكم الغلق مكتوب عليه من الخارج في مكان ظاهر (سرى للغاية) ، وموجه بصفة خاصة الى الزميل المهنى الجديد ، وذلك حتى لا يفتح الا بمعرفته ويكون تحت مسئوليته وفى ظل أمانته . وتشتمل هذه الاستمارة على بيانات عن اسم المسترشد وجنسه ، وعمره وحالته الاجتماعية والمهنية وملخص عن حالته الارشادية وسبب حالته الى الزميل المهنى الجديد . ويجب أن يوقع المرشد النفسى على هذه الاستمارة مدعما التوقيع بتاريخ الاحالة كما يجب أن يحتفظ بصورة من هذه الاستمارة في ملف المسترشد الذى عنده حتى تستقر الحالة نهائيا عند الزميل الجديد ثم يحول له الملف الاصلى ، وتنتهى علاقته به .

#### نماذج المستندات والاستمارات المستخدمة في المقابلة الارشادية

##### اشارة لابد منها :

قبل استعراض النماذج المختلفة للمستندات والاستمارات المستخدمة في المقابلة الارشادية والتي يحرر المرشد النفسى قسما منها ، ويحرر المسترشد القسم الآخر ، يجب أن ننوه هنا الى أنها جميعا مقتبسة من المستندات والاستمارات المستخدمة في مختبر الارشاد النفسى التابع لجامعة ميشيجان بمدينة ان اربور فى ولاية ميشيجان بالولايات المتحدة الامريكية ، وذلك بتصريح خاص من رئيس قسم التوجيه والارشاد النفسى بالجامعة المذكورة ، الاستاذ الدكتور هاريسون Dr. Harrison فى عام ١٩٨٣ ميلادية . وقد تم بشيء من التصرف فيما يتلاءم مع ظروف المجتمع الاسلامى .



بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج ( ١ مس )

اسم المرشد النفسى : .....  
عنوانه : .....  
رقم الهاتف : .....

### اقرار بالموافقة على تسجيل وملاحظة المقابلة الارشادية

ان تسجيل المقابلة الارشادية تسجيلا كتابيا وسمعيا ومرئيا يعتبر من أهم العوامل التى تساعد على نجاحها وتطورها وتقدمها . كما أن ملاحظة ما يدور فيها من قبل مختصين ومتخصصين يختارون ويعينون بمعرفة المرشد النفسى يسهم الى حد كبير فى تطوير حالة المسترشد .

ومن المؤكد أن هذه التسجيلات الكتابية والسمعية والمرئية لا تستخدم خارج نطاق غرفة الارشاد النفسى ، ولا تقع فى متناول يد أى فرد كان غير المرشد النفسى ، ومن يجده معاونا له من ذوى الخبرة والاختصاص فى الحقل المهنى بهدف التشاور للوقوف على أفضل السبل الممكنة التى تفيد المسترشد ، وذلك فى اطار السرية التامة .

لقد اطلعت على ما ذكر لاعلاه ، واننى أقر بالموافقة على البنود التى أكتب أمامها (موافق) ، أما البنود التى لا أوافق عليها سوف أكتب أمامها (لا أوافق) . وهذا اقرار منى بما أراه ضرورة لمقابلاتى الارشادية مع المرشد النفسى الذى يتولى مساعدتى .

- ( ١ ) الملاحظة ( ) ( ٥ ) يشمل الاقرار كل المقابلات ( )  
( ٢ ) التسجيل الكتابى ( ) ( ٦ ) يشمل الاقرار بعض المقابلات ( )  
( ٣ ) التسجيل السمعى ( ) ( ٧ ) يحدد المرشد المقابلات المعنية ( )  
( ٤ ) التسجيل المرئى ( ) ( ٨ ) يحدد المسترشد المقابلات المعنية ( )

اسم المسترشد : .....  
توقيع المسترشد : .....  
تاريخ الاقرار : .....



بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج ( ٢ مس )

اسم المرشد النفسى :  
عنوانه :  
رقم الهاتف :

اقرار بامكانية الاطلاع على ملف المسترشد  
ونتائج اختبارات المخرلفة الى المسترشد

بما ان الملف الذى يحتوى على كافة المعلومات التى تخصكم بما فيها  
من نتائج اختباراتكم المخرلفة يعتبر حقاً خالصاً لكم ، فانه ليس من حقنا  
ان نسمح لآى فرد أو آية جهة ان تطلع عليه ، وليس من حقنا ان نرسل آية  
معلومة منه حتى لو كانت بسيطة الى آى مكان كان .

لذلك رجاء تحديد رغبتكم صراحة فى هذا الخصوص فيما يلى :

- ( ١ ) عدم الاطلاع على ملفى نهائياً .....
- ( ٢ ) لا مانع ان يطلع والدائ أو من ينوب عنهما على ملفى .....
- ( ٣ ) لا مانع ان يطلع على ملفى أو يرسل معلومات منه الى الآتى أسماؤهم:  
(أ) اسم من له الحق فى الاطلاع على الملف أو من له الحق ان يرسل له  
معلومات منه

(ب) اسم المدرسة ، مكان العمل ، الهيئة أو الجهة التى يخول لها  
المسترشد هذا الحق

(ج) العنوان الذى ترسل اليه المعلومات

.....  
توصيات وملاحظات  
.....  
.....

اسم المسترشد :

توقيع المسترشد :

تاريخ الاقرار :

## بسم الله الرحمن الرحيم

### نموذج ( ٣ مس )

..... : اسم المرشد النفسى :  
..... : عنوانه :  
..... : رقم الهاتف :

### اقرار بخالة المسترشد

..... : اسم المسترشد :  
..... : عنوان المسترشد :  
..... : رقم الهاتف :

### الغرض من حضوره للمقابلة الارشادية :

.....  
.....

### وصف مختصر لحالته :

.....  
.....  
.....

التاريخ / /

توقيع المسترشد

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج ( ٤ مس )

اسم المرشد النفسى :  
عنوانه :  
رقم الهاتف :

### سجل المسترشد الشخصى

القسم الثانى :

الاسم : الحالة الدراسية :  
الجنس : الحالة المهنية :  
العمر : عنوان السكن :  
الحالة الاجتماعية : عنوان العمل :  
الاولاد : تليفون السكن :  
تليفون العمل :

القسم التالى :

### العلاقة والحالة الاجتماعية

العلاقة والحالة	معرفة	معرفة	معرفة	معرفة	معرفة
١ - العلاقة بالآب	( )	( )	( )	( )	( )
٢ - العلاقة بالأم	( )	( )	( )	( )	( )
٣ - العلاقة بالزوجة/الزوج	( )	( )	( )	( )	( )
٤ - العلاقة بالاخوة والاخوات	( )	( )	( )	( )	( )
٥ - العلاقة بالاقرباء	( )	( )	( )	( )	( )
٦ - العلاقة بالاولاد	( )	( )	( )	( )	( )
٧ - العلاقة باهل الزوجة/الزوج	( )	( )	( )	( )	( )
٨ - العلاقة بالجيران	( )	( )	( )	( )	( )
٩ - العلاقة بزملاء الدراسة/العمل	( )	( )	( )	( )	( )
١٠ - العلاقة بالرؤساء	( )	( )	( )	( )	( )
١١ - العلاقة بالمرؤوسين	( )	( )	( )	( )	( )
١٢ - المستوى التعليمى للآب	( )	( )	( )	( )	( )

- ١٣ - المستوى التعليمى للآم ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
- ١٤ - المستوى التعليمى للزوجة/الزوج ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
- ١٥ - المستوى التعليمى للاخوة ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
- ١٦ - المستوى التعليمى للاخوات ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
- ١٧ - المستوى المهنى للآب ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
- ١٨ - المستوى المهنى للآم ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
- ١٩ - المستوى المهنى للزوجة/الزوج ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
- ٢٠ - المستوى المهنى للاخوات ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
- ٢١ - المستوى المهنى للاخوة ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )

### القسم الثالث :

#### الخلفية الدراسية

- ١ - أفضل مرحلة تعليمية مررت بها ..... .
- ٢ - المواد الدراسية التى تفضلها ..... .
- ٣ - المواد الدراسية التى حصلت فيها على أعلى الدرجات .....
- ٤ - المواد الدراسية التى لا تفضلها ..... .
- ٥ - المواد الدراسية التى حصلت فيها على أقل درجات .....
- ٦ - نشاطاتك فى المراحل الدراسية المختلفة .....
- ٧ - سنوات الدراسة التى تأخرت فيها (رسوب) .....
- ٨ - أسباب تأخرك فى هذه السنوات (رسوب) ..... .
- ٩ - أفضل المدرسين الذين علموك فى المراحل المختلفة (لا تذكر أسماء)
- ١٠ - المدرسون الذين كنت تتغيب عن حصصهم (لا تذكر أسماء) .....

### القسم الرابع :

#### الميول والرغبات

- ١ - ما أحب أنواع الفنون اليك ؟ .....
- ٢ - ما أحب أنواع الرياضة اليك ؟ ..... .
- ٣ - كيف تقضى وقت فراغك ؟ ..... .
- ٤ - ما أهم الأنشطة التى تقوم بها فى حياتك اليومية ؟ .....
- ٥ - ما الذى لا يعجبك فى النشاط اليومى العادى ؟ .....



## القسم الخامس :

### الحالة الصحية

- ١ - الطول : .....
- ٢ - الوزن : .....
- ٣ - أمراض تشكو منها في الفترة الحالية .....
- ٤ - أمراض أصبت بها في الماضي .....
- ٥ - عمليات جراحية أجريت لك .....

## القسم السادس :

### المهن وتطلعات المستقبل

- ١ - ما هي المهن المختلفة التي عملت بها ؟  
.....  
.....
- ٢ - أحداث معينة أثرت على انجازك لاية مهنة قمت بها بالدرجة المطلوبة:  
.....  
.....
- ٣ - ما تطلعاتك في مهنتك الحالية :  
.....  
.....
- ٤ - ماذا يعجبك وماذا لا يعجبك في مهنتك الحالية ؟  
.....  
.....
- ٥ - ما أحلامك وتصوراتك للمستقبل بشكل عام ؟  
.....  
.....

التاريخ / /

توقيع المرشد النفسي

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج ( ١ مر )

اسم المرشد النفسى :  
عنوانه :  
رقم الهاتف :

استمارة تقويم مبدئية

اسم المسترشد :  
عنوانه :  
تليفونه :  
تاريخ بدء المقابلة :

تعليمات للمرشد النفسى :

صف أسفل هذه التعليمات نظرتك الاولى وفكرتك المبدئية التى كونتها عن المسترشد موضحا حالته الصحية متضمنة بنيانه الجسمى ، جالته الاجتماعية متضمنة مظهره الخارجى ، طريقة عرضه لمشكلته ومدى فهمه لها ، انفعالاته وانعكاسها على حركات أعضاء الجسم ، وأخيرا ملامح وخصائص شخصيته بوجه عام متضمنا قدراته وميوله واتجاهاته .

الوصف التفصيلى للمرشد النفسى :

اسم المرشد النفسى :  
اسم المسترشد :  
تاريخ بدء المقابلة :

التاريخ	استكمال الوصف التفصيلى والتوصيات خلال المقابلات اللاحقة

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج ( ٢ مر )

اسم المرشد النفسى :  
عنوانه :  
رقم الهاتف :

### استمارة تفسير الاختبارات

اسم المسترشد :  
تاريخ بدء المقابلات :  
تاريخ اجراء الاختبارات :  
اسم الاختبار :  
الغرض من التوصية به :  
الهدف من اجرائه :  
سلوك العميل اثناء الاختبار :

اهتمام غير عادى ( ) لا مبالاة ( ) سهولة فى  
انجازه ( ) صعوبة فى انجازه ( ) انجازه بتفكير ( )  
انجازه بدون تفكير ( ) اعصاب هادئة ( )  
اعصاب مضطربة ( )

تفسير وتحليل نتائج الاختبار :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

تاريخ التفسير والتحليل

توقيع المرشد النفسى

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج ( ٣ مر )

اسم المرشد النفسى :  
عنوانه :  
رقم الهاتف :

### التقرير النهائى

اسم المسترشد :  
تاريخ أول مقابلة :  
تاريخ آخر مقابلة :  
عدد المقابلات :

النشاط السلبى للمسترشد خلال الجلسات :

النشاط الايجابى للمسترشد خلال الجلسات :

السلوك المعتل للمسترشد :

مظاهر التطور التى طرأت على سلوك المسترشد :

الرأى النهائى للمرشد النفسى :

التوصيات :

التاريخ / /

توقيع المرشد النفسى



بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج ( ٤ مر )

اسم المرشد النفسى : .....

عنوانه : .....

رقم الهاتف : .....

استمارة احالة ارشادية

اسم المسترشد : .....

تاريخ الاحالة : .....

رقم الاحالة : .....

اسم الاختصاصى المحال اليه : .....

عنوانه : .....

رقم الهاتف : .....

.....

ملخص الحالة :

.....

.....

اسباب الاحالة :

.....

.....

التوصيات والخطط المستقبلية :

.....

.....

توقيع المرشد النفسى

التاريخ

## مهارة التسجيل السمعى

### SKILL OF AUDIOTAPE RECORDING

تسمى هذه المهارة أحيانا بمهارة التسجيل الصوتى ، غير أنه من الأفضل أن يطلق عليها مسمى التسجيل السمعى (Audiotape Recording) حتى يمكن تمييزها عن التسجيل المرئى (Videotape Recording) وتختلف البيئة المهنية من مدرسة ارشادية الى أخرى فى ممارسة مهارة التسجيل السمعى لمقابلاتها ، فمنها من يسجلها على شرائط حلقيه توضع على جهاز تسجيل (recorder) مثبت أو موضوع فى مكان معين وفى وضع مناسب بغرفة الارشاد النفسى بحيث يكون ظاهرا للمسترشد عند دخوله للمقابلة . ومنها من يسجلها على شرائط الكاترج التى يمكن تسجيلها والاستماع اليها بصفة مستمرة دون الحاجة الى قلب الشريط على وجه آخر ، غير أن الكثير من المرشدين النفسيين يفضلون استخدام شرائط التسجيل الكاسيت فى تسجيل مقابلاتهم الارشادية. تسجيل سمعيا لاعتبارات كثيرة نذكر منها : ( ١ ) صغر حجم الشريط ، ( ٢ ) سهولة استعماله ونقله ، ( ٣ ) سهولة حفظه وتخزينه ، ( ٤ ) رخص ثمنه ، و ( ٥ ) سهولة استخدام شرائط مستقلة فى تسجيل مقابلات مسترشد واحد فقط .

وغنى عن القول ، ان شريط التسجيل الكاسيت المستخدم فى تسجيل المقابلات الارشادية يفضل أن يكون مدته تسعين دقيقة على الجانبين بحيث يسمح كل جانب بتسجيل خمس وأربعين دقيقة وهى الفترة الزمنية التى يوصى بأن تستغرق فى المقابلة الارشادية عادة . ويجب أن تسجل المقابلات الارشادية لمسترشد ما على شرائط تسجيل مستقلة خاصة به فقط ، فلا يسجل عليها أية مقابلات أخرى لمسترشدين آخرين حتى وأن أقفلت حالته فى المقابلة الختامية بحيث كان تسجيلها على أحد جانبي الشريط دون أن يسجل على الجانب الآخر أية كلمة . فلا يجوز أن تسجل أية مقابلة لمسترشد آخر على الجانب الخالى من هذا الشريط . فلكل مسترشد مجموعة شرائطه الخاصة به والمسجل عليها مقابلاته الارشادية لوحده دون أن يشارك فى التسجيل عليها أية مقابلات ارشادية أخرى لمسترشدين آخرين . وهذا الاجراء يسهم فى تحقيق مبدأ السرية التامة فى استخدام التسجيل السمعى لمقابلات المسترشدين ، كما يسهم فى سهولة حفظ شرائط التسجيل المتعلقة بكل مسترشد مع مستنداته وأوراقه داخل ملفاته ضمن سجلاته الخاصة به وحده .

ومن الضرورى بمكان أن نوصى بأهمية وضع شريط التسجيل فى جهاز

التسجيل ، وتحضيره وضبطه قبل دخول المسترشد في غرفة الارشاد النفسى بحيث يكون جاهزا ومعدا للتسجيل مباشرة بمجرد أن يبدأ المرشد النفسى افتتاح المقابلة الارشادية في بدايتها . وتؤكد على عدم ابداء أية محاولة من جانب المرشد لوضع شريط التسجيل في المسجل أمام المسترشد ، أو ابداء أية محاولة لاعداده وضبطه في حضوره حتى لا يستنفد جزءا من الفترة الزمنية المخصصة للمقابلة الارشادية في اجراء مهنى لا يدخل في بنائها وتطورها بطريق مباشر ، وحتى لا يتسبب ذلك في احراج موقف المسترشد مما قد يسبب له ارتباكا أو اضطرابا نحن في غنى عنه . وعلى فرض أن المسترشد قد كتب اقرارا بالموافقة على تسجيل مقابلاته الارشادية موقعا عليه ، الا أن الامانة المهنية تتطلب تذكيره بذلك قبل البدء في افتتاح المقابلة وقبل البدء في تسجيلها ، ولعل بعض العبارات التمهيدية تفيد في ذلك مثل : (لقد وقعت على اقرار يفيد بعدم اعتراضك على تسجيل مقابلاتك الارشادية ، هل تمانع الآن في البدء في تسجيل هذه المقابلة ؟) فاذا اجاب المسترشد بالاجاب ، يضبط المرشد النفسى على مفتاح التسجيل للبدء فيه ، واذا أنكر أو اعترض ، يحاول المرشد اقناعه مرة أخرى بأهمية هذا التسجيل حتى يمكن تسجيل مقابلاته برضائه ، أو يحترم وجهة نظره بعدم التسجيل فيعدل عنه .

وبالرغم من الفوائد العديدة التى تجنى من مهارة التسجيل السمعى الا أننا ننصح بعدم الافراط فيها بلا مبرر ولا سيما اذا طالت الفترة الزمنية المستغرقة في عمليات الارشاد الكلية واذا كثر عدد المقابلات الارشادية . لذلك يجب ألا تستخدم مهارة التسجيل السمعى في المقابلات التى تتكرر عبر فترة زمنية طويلة تصل الى شهور لأنها ستكون مكلفة ماديا ، ومعوقة من ناحية حفظ وتخزين الشرائط المسجل عليها هذه المقابلات . ومن ناحية أخرى ، ننصح باستخدام هذه المهارة في المقابلات الارشادية التى تستغرق اسابيع وذلك تبعاً لكل حالة تعرض على المرشد النفسى ، ووفقاً لاستراتيجياته التى يستخدمها في التعامل معها . ولعل من أهم الفوائد التى يمكن أن تعود على المرشد النفسى من استخدام مهارة التسجيل السمعى هو تطوير خبراته المهنية وذلك بالتعرف على جوانبها الايجابية وجوانبها السلبية وبالإحساس بمواطن القوة في استراتيجياته وبنقاط الضعف فيها من خلال مقابلاته الارشادية مع مسترشديه أولاً ياول . ومن ثم ، فإننا ننصح باستخدام مهارة التسجيل السمعى في المقابلات الاولى وعند استخدام استراتيجيات جديدة يحاول المرشد النفسى أن يجربها مع حالات معينة . هذا علاوة على استخدامها بصورة أساسية في أغلب المقابلات الارشادية لأنها تعتبر أفضل

من مهارة تسجيل النقاط في كونها تمثل سجلا كاملا لوقائع المقابلة بحذافيرها منذ افتتاح المقابلة وحتى اقفالها . وتعتبر افضل من مهارة التسجيل المرئى في كونها تمثل السهولة في الاستعمال والتشغيل ، والاقتصاد في النفقات والتكاليف .

وقد يبدو واضحا تأثير استخدام مهارة التسجيل السمعى على المسترشد ورد فعلها عليه منذ أول وهلة ، حيث يبدو عليه الارتباك والاضطراب في التعبير عما يكنه في نفسه أثناء محادثته مع المرشد النفسى . لذلك يجب على المرشد أن يخرس الثقة في استخدام هذه المهارة وأن يحاول ازالة أى مظاهر للشك والريبة تغلف كلمات المسترشد . كما يجب عليه أن يزيل أى علامات للمخاوف التى نختبئ خلف عباراته وذلك بالتاكيد على أن مبدأ السرية المطلقة مكفول في المقابلة الارشادية . ومرة أخرى يجب على المرشد النفسى ألا يتوانى عن تفسير وتحليل الهدف العام من استخدام مهارة التسجيل السمعى ، وألا يتوانى عن سرد وشرح الفوائد النامة التى تجنى منها . ومن ثم ، عليه ألا يستمر في المقابلة الارشادية ولا يبدأ بممارسة أية استراتيجيات طالما المسترشد لم يكن مستعدا للمشاركة في المقابلة . فالاستعداد النفسى للمسترشد شرط أساسى للاستمرار فيها . ولعل المثل الذى ضربه بنجامين (Benjamin, 1981) عندما سأل أحد المارة في الشارع عن عنوان ما وأخبره به ، وجد السائل يتجه نحو الاتجاه المضاد للاتجاه الذى وصف له ، عندئذ سأل بنجامين عن السبب أجابه السائل : (اننى لم أستعد بعد !!) ، يؤكد أهمية استعداد المسترشد للمقابلة .

وسوف نستعرض فيما يلى بعضا من التعليقات التى قد يبديها كل من المرشد النفسى والمسترشد حول ما جاء في التسجيل السمعى عند الاستماع الى الشرائط المسجل عليها المقابلات الارشادية التى تمت بينهما . وذلك بهدف توضيح الفائدة منها في التغذية الرجعية التى تسهم في نمو المرشد النفسى الشخصى ونظوره المهنى ، وفي تنمية شخصية المسترشد وتطوره الاجتماعى والتربوى والمهنى .

#### ● تعليقات المرشد النفسى :

«يا الهى !! ... هل تحدثت كثيرا هكذا ! ؟ ان حديثى كان أكثر بكثير من حديث المسترشد .. اننى لم أتح له الفرصة الكافية لعرض كل ما عنده .. سوف أحاول المرة القادمة ان شاء الله أن أقلل من حديثى بقدر الامكان» .



«يا ربى !! ... لقد قاطعت المسترشد كثيرا أثناء حديثه بلا مبرر ... لم أدعه يغيرض فكرته بصورة مكتملة ... لقد شئت أفكاره بمقاطعتى المستمرة له ... يا ترى هل لاحظ المسترشد هذا ؟ ... أرجو أن أكون أكثر صبرا وصمتا فى المقابلات المستقبلية ان شاء الله ، ولا أقاطعه الا اذا دعت الضرورة لذلك» .

«لقد نسيت أن أركز على هذه النقطة فى مناقشتى مع المسترشد لعلها تقودنى الى الخيط الرئيسى فى حل مشكلته ... سوف آخذ بها مذكرة حتى لا أنسى أن أثيرها معه فى المقابلة القادمة ان شاء الله» .

«أظن أننى أفضل بكثير هذه المرة من المرات السابقة ... لقد كان حديثى أقل بكثير من حديث المسترشد ... لقد أنصت اليه جيدا ولم أقاطعه الا عند الضرورة ... وقد ركزت على النقاط الهامة التى فتحت مجالات أخرى قد تفيد فى العملية الارشادية» .

#### ● تعليقات المسترشد :

«يا الهى !! ... اننى لم أتفوه بكلمة واحدة طوال الوقت ... لقد كنت ضامتا بصورة مزعجة ... لقد حاول المرشد النفسى مرارا وتكرارا فتح المجال لى للحديث ولكننى لم أجاوب معه ... لماذا حضرت اليه اذن ؟ اذا كنت لا أرغب فى الحديث ولا أرغب فى عرض مشكلتى لماذا أضيع وقتى ووقت المرشد النفسى ... لابد لى أن أكون أكثر ايجابية فى المقابلات القادمة ان شاء الله ، وأن أعرض مشكلتى بتلقائية» .

«يا ربى !! ... لقد كنت متحدثا ثرثارا ملحا فى حديثى معظم الوقت ... اننى كنت أتحدث فيما يتعلق بمشكلتى وفيما لا يتعلق بها على الاطلاق ... ما الذى جعلنى أخرج عن موضوعى هكذا ؟! كان يجب على أن أركز فى حديثى على مشكلتى فقط هذا ما سوف أفعله فى المقابلات المقبلة ان شاء الله» .

«الحمد لله ... أعتقد أننى تطورت نوعا ما فى اتصالاتى اللفظية مع المرشد النفسى عن المقابلات السابقة ... لقد استفدت فعلا من الاستماع الى صوتى المسجل تسجيلا سمعيا فى تطوير اتصالاتى اللفظية» .

#### مهارة التسجيل المرئى

#### SKILL OF VIDEOTAPE RECORDING

تتميز مهارة التسجيل المرئى بأنها تشتمل على الصوت والصورة معا،

حيث يتضح للمشاهد كل من الرؤية والسمع ، والابصار والانصات حول كل ما يدور في المقابلة الارشادية . وأصبحت الفائدة التي تجني من مهارة التسجيل المرئي لا مركز على الكلمة وحدها ، بل أصبح التركيز على حركات الجسم وتعابير الوجه لكل من المرشد النفسي والمسترشد . لذلك تعتبر مهارة التسجيل المرئي من أهم الوسائل التي توضح الاتصالات اللفظية وغير اللفظية ، الجيدة منها والردئية ، بين طرفي المقابلة الارشادية ، المرشد والمسترشد . ومن ثم ، يمكن تعديل أو تغيير أية استراتيجيات ارشادية تبدو غير مناسبة في التعامل مع حالات معينة .

وتتيح مهارة التسجيل المرئي الفرصة للتقويم الذاتي للعملية الارشادية بعناصرها الكلية حيث يمكن الحصول منها على التغذية الرجعية الفورية لسلوكيات كل من المرشد والمسترشد بأنفسهما دون الحاجة الى الاعتماد على الآخرين في ذلك ، فهما يريان أنفسهما بأعينهما دون أن يخبرهما أحد عنهما . أن دراسة اتصالاتهما اللفظية والعضوية يمكن أن تتطور وتتقدم بناء على استخدام مهارة التسجيل المرئي حيث يمكن للمرشد النفسي أن يرى نفسه كما يراه المسترشدون ، ويمكنهم أن يروا أنفسهم كما يراهم المرشد النفسي . ويمكن أن يتحقق التقويم الذاتي للمقابلة الارشادية بالتركيز على ، والتدقيق في عدد من المشاهدات المرئية نذكر منها ما يلي :

أولا : التغيرات في تعبيرات الوجه بالنسبة لكل من المرشد والمسترشد أثناء الحديث والانصات ، وتنوع هذه التعبيرات بما يتفق مع جدية الحديث أو تفاهته ، وبما يتلاءم مع ايجابية الانصات أو سلبيته ، وذلك على مدى الفترة الزمنية المستغرقة في المقابلة الارشادية . ولعل بعض التعليقات من المرشد والمسترشد حول هذه المشاهدات كما نعرضها فيما يلي توضح ما نقصد إليه .

#### ● تعليقات المرشد النفسي :

«يا الهى !! يبدو على علامات التعب والاجهاد وكأننى أعمل فى البناء أو فى قيادة سيارة نقل كبيرة طول الوقت . لماذا أبدو هكذا ؟ .. يجب أن أراعى ذلك مستقبلا حتى لا ينزعج المسترشد مما يبدو على وجهى بأذن الله» .

«يا ربى !! ... لماذا كنت منفعلا أثناء حديثى مع المسترشد ؟ لماذا كان صوتى جهوريا هكذا ؟ هل كنت فى شجار معه ؟ أرجو ألا يكون المسترشد لاحظ ذلك على . يجب أن أكون أكثر هدوءا وأخفض صوتا فى المقابلات المقبلة ان شاء الله» .

«يا الله ... ما هذا الذى أفعله ؟ كنت شاردا عن المسترشد أثناء صمتى وانصاتى اليه عندما كان يعرض مشكلته . المفروض أن أتابعه أثناء حديثه ولا أشرد عنه» .

### ● تعليقات المسترشد :

«هل كنت كذلك حقا ؟ ... لماذا يبدو على ! خوف والرغبة ؟ .. من أى شيء ؟ لا أدري ما الذى أصابنى أثناء تلك المقابلة ؟» .

« لقد كنت عصبيا بدرجة ملفتة للنظر .. لماذا لعب فى أصابعى وأقرضها هكذا ؟ هل هناك شيء يستدهى كل هذه العصبية ؟» .

«لقد كنت صامتا معظم الوقت خلال فترة المقابلة ، لقد حاول المرشد مرارا وتكرارا أن ينتزع منى الكلمات ولكن بدون جدوى !! ، لماذا أتيت إليه أذن ؟ أليس من المفروض أن أخبره بكل شيء يؤرقنى» .

ثانيا : ممارسة الاتصال البصرى (eye - Contact) بين المرشد والمسترشد ومدى تركيزه بينهما بما يتناسب مع طول الفترة المستغرقة فيها أو قصرها ، وبما يتصف به من استمرارية أو تقطع ، وذلك فى حدود المعقول من المسموح به فى محاضرة المسترشد ، أو فى إطار التسامح معه للأفلات عند مواجهته بتساؤلات قد تكون محرجة له ولكنها لازمة وضرورية لالتقاط خيط ما قد يحل المشكلة التى جاء يسعى من أجل مساعدته فى حلها . وفيما يلى بعض التعليقات من المرشد والمسترشد التى قد توضح المعنى المقصود .

### ● تعليقات المرشد النفسى :

«هل هذا معقول ؟ ! اننى لم أحاول أبدا أن أنظر الى المسترشد ربما يظن الآن اننى لا أهتم به ، ولا أعير اهتماما لمشكلاته التى جاء من أجل مساعدته فى حلها . يجب على أن أنتبه الى ذلك مستقبلا ان شاء الله ، ولا أريد ببصرى عنه أثناء حديثه معى حتى أشعره بالاهتمام والتقبل» .

«يا الهى !! لقد كنت مفرطا كثيرا فى الاتصال البصرى بينى وبين المسترشد . لقد حاصرته طويلا بنظراتى المستطلعة المستجوبة . مسكين هذا المسترشد ، لقد حاول الافلات منها ولكنه حوصر لدرجة عقدت لسانه عن الافصاح عما يريد أن يخبرنى به . يجب ألا أغالى هكذا فى المقابلات القادمة ان شاء الله» .

«يا ربى !! لم يمارس اتصالى البصرى مع المسترشد بالفنية المقصودة منه ، لقد كنت أريد ببصرى عنه أثناء تناوله النقاط الهامة فى مشكلته ، بينما كنت أركز عليه عند الثثرة فى الحديث . يجب ألا يكون اتصالى البصرى معه متقطعا هكذا بلا معنى ، بل يجب أن يكون مستمرا أثناء عرض الجوانب الهامة من المشكلة ومتقطعا أثناء البعد عنها والتسرب خارجها» .

### ● تعليقات المسترشد :

«لماذا ينظر المرشد الى هكذا ؟ ماذا يريد منى ؟ يجب على المرشد



نظراته وأهرب منه . أريد أن يخرجني فأخبره بكل شيء ؟ لا والله لن ينال مني أبدا ، سأكون حذرا في عرض ما أريد أن أخبره به ، وفي إخفاء ما لا أحب أن يعرفه» .

«لماذا أتجاهل نظرات المرشد هكذا ؟ لما لا أنظر إليه عندما يحدثني أو أتحدث إليه ؟ هل أخجل من شيء ؟ يجب أن أتحداه ولا أحيد ببصري منه . سوف يكون اتصالي البصري معه في المقابلات القادمة ان شاء الله دليلا على صدق ما أقول ، وانكارا لما قديظن بي من إخفاء شيء لم أخبره به» .

«لماذا كنت مترددا هكذا عند النظر الى المرشد ؟ لم كان الاتصال البصري بيني وبينه متقطعا هكذا بلا مبرر ؟ ما عساه يظن بي ؟ يجب أن يكون اتصالي البصري معه مستمرا عندما يستدعي الأمر ذلك» .

ثالثا : الفترة الجدية المستغرقة في المقابلة الارشادية ومدى تأثير طولها أو قصرها على بعث الملل في نفس المسترشد ، والفترة المرحية المستغرقة فيها ومدى تأثيرها على تجديد النشاط الذهني للمسترشد ، أو على الانزلاق به الى هاوية التهريج . وسوف نذكر بعض التعليقات من المرشد والمسترشد حول هذه المشاهدات التي توضح هذا المعنى على النحو التالي :

#### ● تعليقات المرشد النفسي :

«يا الله ! ما هذا الذي حدث ؟ لقد كنت جادا في حديثي مع المسترشد طول الوقت مما جعلني أبدو وكأنني ثقیل الظل . لقد كانت المقابلة مملة ... اننى أرى علامات السأم والملل على وجه المسترشد . يجب أن أكون مرحا بعض الوقت في المقابلات القادمة ان شاء الله حتى لا تبعث المقابلة الملل في نفس المسترشد ...» .

«سبحان الله !! لقد كنت مبتسما طول الوقت بلا سبب ! . لقد كنت قاعرا فمى بلا مبرر !! . لقد كان شكلى حقا مضحكا . كنت أبدو وكأننى مهرج . لعل هذا بسبب قلقى على مدى كفاءتى المهنية فى المقابلة . قد يكون انعكاسا بعدم ثقتى فى نفسى كمرشد نفسى . لا والله ، لن يحدث ذلك مستقبلا فى مقابلاتى القادمة ان شاء الله» .

«اعتقد اننى كنت معقولا لحد ما ، فلم أكن جادا فى حديثى مع المسترشد لدرجة تبعث على الملل ، ولم أكن مرحا معه لدرجة تنزلق بالمقابلة الى هاوية التهريج» .

#### ● تعليقات المسترشد :

«ما الذى جعلنى عابسا هكذا طول الوقت ؟ أن الابتسامة لم تعرف



طريقها الى شفتى خلال الفترة المستغرقة في المقابلة . لقد حاول المرشد أن يكون مرحا معي ، وأن يضع البسمات على وجهي ولكنني كنت أرفضها باستمرار وأقاوم استقرارها عليه . لقد كان سلوكي باعثا على الملل ، سوف أحاول تغييره في المقابلات القادمة باذن الله ، وعسى أن يتقبلني المرشد مرة أخرى» .

«ما هذا الذي انتابني أثناء المقابلة ، لقد كنت ضاحكا مقهقها طول الوقت وكأنني في سيرك ، لقد نسيت نفسي ولم أحترم قدسيته . لعلني كنت أوارى قلقي وخوفي من المقابلة بضحكاتي تلك . يا ترى هل لاحظ ذلك المرشد ؟ .... أرجو ألا أكرر ذلك مستقبلا في مقابلاتي القادمة بأمر الله» .

«أظن أنني كنت متجاوبا مع المرشد في جديته ومرحه ، فلم أكن عابسا عندما حاول أن يخفف عني هول المشكلة بابتسامته الرقيقة ، ولم أكن مازحا عندما كان يناقشها بجدية واهتمام . لعله راض عن سلوكي ، ولعلني أكون قد وفقت في المشاركة الايجابية في بناء المقابلة الارشادية» .

ومما تجدر الإشارة اليه ، أن مهارة التسجيل المرئي لا تستخدم في كل مقابلة من المقابلات العادية اليومية مع المسترشدين ، وذلك لأنها مكلفة في نفقات التسجيل والحفظ والتخزين ، ولكنها تستخدم كلما دعت الحاجة اليها وكلما ألحت الضرورة في استخدامها مثل دراسة حالة معينة ، أو دراسة ما دار في مقابلة خاصة بمسئلة ما ، أو عند مواجهة مسترشد معين بسلوكيات معينة إبدأها أثناء المقابلة . وتمارس مهارة التسجيل المرئي غالبا بغرض التدريب على تمثيل الادوار ، وتدريب استراتيجيات الارشاد ، والتمرين على مهارات وفنيات المقابلة . وقد أشار برجر ، (Berger, 1970) الى أن التسجيل المرئي (the videotape) يوجد في المختبرات الارشادية بين عدد من المعدات الاساسية اللازمة للتدريب ، والعلاج والبحث في المدارس . والعيادات ، والجامعات . وتستخدم مهارة التسجيل المرئي أكثر ما يمكن في علاج الادمان على الخمر والمخدرات حيث يواجه المسترشد بسلوكياته غير السوية ، وهيئته الرثة ، ومنظرة الحريه ، وذلك ضمن الاستراتيجية الارشادية المخططة لمثل هذه الحالات .

ومما هو جدير بالذكر ، أن التعليقات التي تسببت الى كل من المرشد النفسي والمسترشد في هذا الكتاب مقبسة بتصرف من تعليقات حقيقية وردت على السنة عدد من المرشحات النفسيات اللاتي كن تحت التدريب في مرحلة الماجستير الارشادي ، والمسترشدين الذين تعاملن معهم في مختبر الارشاد النفسي بجامعة ميشيجان في مدينة اربور الامريكية . وذلك كان خلال التغذية الرجعية (Feedback) التي كانت تمارس معهم تحت اشراف المؤلف في شتاء عام ١٩٨١ .

## أهداف مهارات التسجيل

### GOALS OF SKILLS RECORDING

ان ممارسة مهارات التسجيل للمقابلة الارشادية على اختلاف أنواعها ، مهارة التسجيل الكتابي ، مهارة التسجيل السمعي ، ومهارة التسجيل المرئي تحقق أهدافا ضرورية وجوهرية وتعتبر من الاسس الهامة ومن العوامل الاساسية في بناء المقابلة الارشادية وتطورها نحو تحقيق أهدافها ، وذلك لأن هذه المهارات تسهم الى حد كبير في الآتى :

أولا : دراسة ومراجعة حالة المسترشد في فترة اضافية خارج الوقت المحدد للمقابلة الارشادية عندما يجد المرشد النفسى ضرورة لذلك ، مستغلا وقت فراغه في تحقيق هذا الهدف .

ثانيا : دراسة ومراجعة حالة المسترشد مع زميل أو أكثر من العاملين في الحقل الارشادى أو في حقل مهنى آخر وثيق الصلة به اذا وجد المرشد النفسى أهمية لذلك .

ثالثا : التأكد من ملاءمة الاسلوب المهنى ودقة الخطوات الاستراتيجية وسلامة البناء الارشادى فيما ينتهجه المرشد النفسى عند تعامله مع مسترشده ، ومتابعة مراحل التطور التى تطرأ على سلوكه ، وتنمية خصائص النمو التى تعترى شخصيته .

رابعا : اكتشاف عوامل الضغط ونقاط الضل والسلبات التى قد تكون تسببت الى المقابلة الارشادية حتى يمكن تلافيها في المقابلات اللاحقة . واكتشاف مناطق القوة والايجابيات التى اكتنفت المقابلة والعمل على تدعيمها .

خامسا : مواجهة المسترشد بأقواله وأفعاله وذلك بإعادة تشغيل شرائط التسجيل بنوعيتها السمعى والمرئى أمامه وعلى مسمع ورؤية منه اذا كان المسترشد من النوع المقاوم (resistable) لاستعادتها واسترجاعها خلال المواجهة اللفظية بينه وبين مرشده النفسى ، أو اذا كان من النوع المنكر لها (deniable) .

سادسا : التأثير على سلوك المسترشد حيث يمكن تغييره ، أو تعديله وتطويره نحو الافضل وذلك عندما يسمع بأذنيه صوته ممزوجا بنغمة لم تعجبه ، أو يرى بعينه نفسه فى أوضاع لم يرتاح لها ، ومن ثم يحاول المسترشد بعد الاستماع ورؤية شرائط التسجيل المسجل عليها مقابلاته الارشادية أن يتخلص من سلوكه السابق جاهدا تغييره وتعديله نحو الافضل .

سابعا : مساهمة المسترشد ومشاركته الايجابية فى مناقشة حالته

ومشكلته كفرد منقل عنها عندما يعاد عليه تشغيل شرائط التسجيل وكأنها تخص فردا آخر . ومن ثم يمكن إتاحة الفرصة له لبدء رأيه فيها والتعبير عن شعوره نحوها والانطلاق نحو حلها .

**ثامنا :** تنمية شعور المسترشد بالارتياح النفسى عندما يسمع بأذنيه ويرى بعينه مدى الاختلاف والتطور الذى طرأ على سلوكياته ، ومدى التقدم الذى وصل اليه عندما يقارن بين شرائط التسجيل فى المقابلات الاولى مع شرائط التسجيل فى المقابلات اللاحقة لها ولأسيما النهائية منها . وهذا فى حد ذاته يعتبر من أهم العوامل فى تنمية شخصية المسترشد ، حيث يتأكد من ثقته فى قدرته على التطور نحو الافضل .

**تاسعا :** الاعتماد على هذه المهارات التسجيلية (الكتابية ، السمعية ، المرئية) كمرجع هام للمرشد النفسى يمكن الرجوع اليها فى أى وقت يحتاجها فيه لمصلحة المسترشد سواء كان ذلك بغرض مساندته ومساعدته فى حياته الجديدة بعد اقبال حالته ، أو اذا - لا قدر الله - حدث للمسترشد نكوص وعاد مرة أخرى للمرشد النفسى من أجل الانتظام فى عملية الارشاد من جديد .

**عاشرا :** امكانية استخدام هذه المهارات التسجيلية من قبل المرشد النفسى كمقياس يقيس عليها أو يبني على منوالها أساليب ارشادية مماثلة لما اتخذ فيها لحالات تمر عليه مشابهة لمثل الحالات المسجلة كتابيا وسمعيًا ومرئيًا . ولو أن هذا الهدف لا يقره ولا يحبذه بعض العاملين فى حقل الارشاد النفسى لأن كل حالة قد تختلف عن الأخرى ولو فى حدث بسيط يستدعى تعديلا فى الاستراتيجيات الارشادية المستخدمة سابقا مما يستلزم اتباع استراتيجية جديدة .

**حادى عشر :** المساعدة على التقويم المستمر للاستراتيجيات المتباينة التى يستخدمها المرشد النفسى فى مقابلاته مع مسترشديه وفق حالاتهم ومشكلاتهم المختلفة . فعندما يراجع المرشد النفسى مواد التسجيل الكتابي والسمعي والمرئى يمكن له أن يقوم نفسه مما يستلزم التعديل والتبديل والتطور ، ويقوم خبراته مما يستلزم العريلة واعادة النظر والتدعيم ، نحو الافضل . ومن ثم تعود الفائدة الناتجة عن هذا التقويم على المسترشدين بصورة عامة ، وعليه هو شخصيا ومهنيا بصفة خاصة .

## الخلاصة

يشمل التسجيل فى المقابلات الارشادية ثلاث مهارات رئيسية تتمثل فى :  
( ١ ) مهارة التسجيل الكتابي على اختلاف أهدافه ، ( ٢ ) مهارة التسجيل السمعي على اختلاف أشكاله ، ( ٣ ) مهارة التسجيل المرئى الفوري ، مما



يكون ما يسمى بسجلات المسترشدين التي يجب أن يحتفظ بها في غرفة الارشاد النفسى تحت رعاية المرشد شخصيا ودون أن تمتد اليها أى يد غريبة ، منطلقا من مبدأ السرية الذى يجب أن يكتنف المقابلة الارشادية . وبالرغم من أن مهارات التسجيل على اختلاف أنواعها ضرورة ملحة لا غنى عنها فى أية مقابلة ارشادية، إلا أنه لا يمكن أن تمارس أى منها إلا بعد موافقة المسترشد عليها كتابيا . وعلى المرشد النفسى أن يحترم رغبة المسترشد اذا رفض مبدأ التسجيل فى أية صورة من صوره أو لأية مقابلة من مقابلاته ، وفى نفس الوقت عليه ألا يستسلم بسهولة لاعتراض المسترشد على التسجيل بل يجب عليه محاولة اقناعه بأهميته وضروريته فى بناء المقابلة الارشادية ونموها لصالح المسترشد نفسه ، على أن يكون الاقناع بلباقة مقترنة بابتسامة خالية من أى ضغط أو علامات للاستياء والتبرم من جانب المرشد النفسى . كما يجب استئذان المسترشد عند البدء فى التسجيل حتى ولو أقر بموافقته عليه كتابة مما يدل على احترام مشاعره وتقبله وتعميقا للثقة فى المقابلة الارشادية .

وهناك عدة توصيات يجب أن تؤخذ فى الاعتبار عند التسجيل الكتابى ذكرت فى نقاط محددة هى : ( ١ ) يجب أن تكون العبارات والجمل المكتوبة قصيرة وواضحة ومكتملة ، ( ٢ ) يجب أن تنظم المادة المكتوبة فى تسلسل منطقي ، ( ٣ ) يجب أن تشتمل المادة المكتوبة على العبارات الوصفية التى تتناول الجوانب الاساسية الاربعة لشخصية المسترشد ، ( ٤ ) يجب أن تشتمل المادة المكتوبة على خلاصة وافية لحالة المسترشد ، و ( ٥ ) يجب عدم اهمال أية معلومة تفيد المسترشد مهما كانت تفاهتها .

وتعتبر مهارة تسجيل النقاط هامة جدا فى المقابلة الارشادية حتى ولو تم تسجيلها سمعيا أو مرئيا أو بكليهما ، حيث أنها تضع الاشخاص والاحداث الهامة فى حالة المسترشد فى بؤرة التركيز على المشكلة ، التى جاء يسعى من أجل مساعدته فى حلها . وقد يتم تسجيل النقاط فى حضور المسترشد أو بعد خروجه وهذا يتوقف على استراتيجية المرشد النفسى التى يتبعها فى مقابلاته الارشادية بشرط ألا يغير أسلوبه فى أخذ النقاط وكتابتها حتى لا يبلبل فكر المسترشد ، كما عليه أن يوضح ذلك له منذ المقابلة الاولى معه . ويجب على المرشد النفسى أن يكون مرنا فى تسجيل النقاط بما يريح المسترشد حيث يمكن أن يمارس هذه المهارة فى حضوره أو بعد خروجه حسب ما يرتاح له المسترشد وتهدأ له نفسه . ويجب مراعاة عدة محظورات فى تسجيل النقاط ، منها : ( ١ ) عدم تحويلها الى وسيلة املائية من المسترشد الى المرشد ، ( ٢ ) عدم تضمينها أية تخمينات أو توقعات من المرشد ، ( ٣ ) عدم تضمينها أى آراء من المرشد على فرض أنها حقائق ،



(٤) عدم تركها تحت نظر المسترشد أو في متناول يده ، (٥) عدم تركها في متناول يد مسترشد آخر ، (٦) عدم تحويلها الى وسيلة استجواب بوليسى، (٧) عدم الاعتماد عليها كلية في بناء العلاقة بين المرشد والمسترشد .

يجب أن يكون لكل مرشد ملف خاص به يحتفظ فيه بكل المستندات والاستمارات المتعلقة بحالته ومشكلاته . وتمارس مهارة ملء المستندات والاستمارات من جانب المرشد النفسى وفقا لنوعين منها ( ١ ) مستندات يحررها المسترشد بمعرفته سواء بخط يده إذا كان متعلما ، أو باملاء منه وبمساعدة السكرتير المهنى الذى يتولى كتابتها عنه اذا كان أميا ، حيث يتم ذلك في صالة الانتظار على أن تقدم هذه المستندات للمرشد النفسى بوقت كاف قبل أن يرى المسترشد حتى يكون فكرة مبدئية عنه وعن حالته التى يعانى منها ، وتشتمل هذه المستندات على : ( ١ ) اقرار بالموافقة على تسجيل وملاحظة المقابلة الارشادية ( ٢ ) اقرار بإمكانية الاطلاع على ملف المسترشد ونتائج اختباراته المختلفة ، ( ٣ ) اقرار بحالة المسترشد ، و ( ٤ ) مجل المسترشد الشخصى - (ب) أما النوع الثانى من هذه المستندات فهى التى يحررها المرشد النفسى بمعرفته وبخط يده ولا يجوز أن يكلف غيره بتحريها حيث أن أى تسرب لأية معلومة منها تهدم الثقة بينه وبين المسترشد ، وتشتمل هذه المستندات على : ( ١ ) استمارة تقويم مبدئية ، ( ٢ ) استمارة تفسير الاختبارات ، ( ٣ ) تقرير عن تطور حالة المسترشد ، ( ٤ ) استمارة احالة المسترشد .

تختلف مهارة التسجيل السمعى (التسجيل الصوتى) من مدرسة ارشادية الى أخرى ، فمنها من يمارسها على شرائط حلقيه ، ومنها من يمارسها على شرائط الكاترج ، ومنها من يمارسها على شرائط الكاسيت ، ويفضل تسجيل المقابلة الارشادية تسجيلا سمعيا على شرائط الكاسيت لعدة اعتبارات منها : ( ١ ) صغر حجم الشريط ، ( ٢ ) سهولة استعماله ونقله ، ( ٣ ) سهولة حفظه وتخزينه ، ( ٤ ) رخص ثمنه ، ( ٥ ) سهولة استخدام شرائط مستقلة في تسجيل مقابلات مسترشد واحد فقط . ويفضل استخدام شرائط الكاسيت ذات التسعين دقيقة على الجانبين بحيث يسمح كل جانب بتسجيل خمس وأربعين دقيقة وهى الفترة الزمنية التى يوصى بأن تستغرق في المقابلة الارشادية عادة . ويجب أن تسجل المقابلات الارشادية الخاصة بمسترشد ما على شرائط تسجيل خاصة به وحده فقط . ونؤكد على ضرورة وضع شريط التسجيل فى المسجل وتحضيره وتجهيزه وضبطه قبل دخول المسترشد فى غرفة الارشاد النفسى . كما يجب استئذانه قبل البدء فى التسجيل السمعى حتى ولو أقر بالموافقة على التسجيل كتابة منطلقا من مبدأ التقبل والاحترام .

وبالرغم من الفوائد العديدة التى تجنى من ممارسة مهارة التسجيل

السمعى الا أنه يجب عدم الافراط فيها بلا مبرر. ولعل من أهم الفوائد التى تعود منها على المرشد النفسى ، تطوير خبراته المهنية ، ولعل من أهم الفوائد النى تعود منها على المسترشد المساهمة فى نمو الشخصى . ويجب على المرشد النفسى ألا يمارس مهارة التسجيل السمعى الا بعد أن يكون المسترشد مسنعدا لها تماما بحيث يكون أكثر تقبلا لها ، وأهدأ نفسا .

تتميز مهارة التسجيل المرئى بأنها تشتمل على الصوت والصورة معا، بحيث تكون الفائدة التى تجنى منها لاتركز على الكلمة وحدها، بل أصبح التركيز على حركات الجسم وتعبيرات الوجه لكل من المرشد والمسترشد، لذلك تعتبر مهارة التسجيل المرئى من أهم الوسائل التى توضح الاتصالات اللفظية وغير اللفظية بينهما . وتتيح مهارة التسجيل المرئى الفرصة للتقويم الذاتى للعملية الارشادية بعناصرها الكلية بالتركيز على عدد من المشاهدات المرئية منها : ( ١ ) التغيرات فى تعبيرات الوجه لكل من المرشد والمسترشد ، ( ٢ ) ممارسة الاتصال البصرى بينهما ، و ( ٣ ) الفترة الجدية المستغرقة فى المقابلة الارشادية . ولا يمارس مهارة التسجيل المرئى بصفة مستمرة أو بصورة دورية لأنها مكلفة للغاية، بل يقتصر ممارستها كلما دعت الحاجة إليها ، أو بغرض التدريب على تمثيل الادوار، أو التدريس، أو فى علاج بعض الحالات مثل حالات الادمان على الخمر والمخدرات .

وتحقق ممارسة مهارات التسجيل للمقابلة الارشادية على اختلاف أنواعها سواء أكانت كتابية، أم سمعية، أم مرئية أهدافا جوهرية تعتبر من الاسس الهامة فى بناء المقابلة الارشادية . وقد ذكرت هذه الاهداف فى نقاط تفصيلية ، تلتقط منها : ( ١ ) دراسة حالة المسترشد خارج وقت المقابلة الارشادية ، ( ٢ ) دراسة حالة المسترشد مع زميل أو أكثر من العاملين فى الحقل المهنى ، ( ٣ ) التأكد من سلامة الاستراتيجية المتبعة مع المسترشد ، ( ٤ ) تقويم المقابلة الارشادية من حيث ايجابياتها وسلبياتها، ( ٥ ) مواجهة المسترشد بأقواله وأفعاله فى حالة انكاره لها ، ( ٦ ) التأثير على سلوك المسترشد ، ( ٧ ) مساهمة المسترشد بايجابية فى مناقشة حالته ، ( ٨ ) تنمية شعور المسترشد بالارتياح النفسى ، ( ٩ ) الاعتماد عليها كمرجع هام للمرشد النفسى ، ( ١٠ ) استخدام هذه المهارات كمقياس يبنى عليه استراتيجيات جديدة ، ( ١١ ) المساعدة على التقويم المستمر لكل جديد من أساليب ارشادية .

## تمارين للمناقشة

أولاً : «يوجد عدد من التوصيات التي يجب أن تؤخذ في الحسبان عند ممارسة مهارة التسجيل الكتابي» .

■ تناول ثلاثة من هذه التوصيات بشيء من التفصيل .

ثانياً : «يجب أن يكون المرشد النفسى مرناً في تسجيل النقاط المتعلقة بالمقابلة الارشادية» .

■ ناقش هذه العبارة مع التوضيح بالامثلة .

ثالثاً : أذكر المحظورات السبعة التي يجب مراعاتها في تسجيل النقاط .

رابعاً : «يوجد نوعان من المستندات التي يجب أن يحتفظ بها في ملفات المسترشدين» .

■ وضح هذين النوعين من المستندات مع ذكر الامثلة من المستندات التي تنتمى لكل منهما .

خامساً : «يفضل استخدام شرائط التسجيل الكاسيت في ممارسة مهارة التسجيل السمعى في المقابلة الارشادية» .

■ اذكر العبارات التي دعت الى ذلك التفضيل ، مع بيان الافضل في استخدامه من حيث الفترة الزمنية التي يمكن تسجيلها عليه ، معللاً السبب .

سادساً : «يمكن أن يتحقق التقويم الذاتى للمقابلة الارشادية بالتركيز على عدد من المشاهدات الناتجة من ممارسة مهارة التسجيل المرئى» .

■ ناقش هذه العبارة مع التوضيح بالامثلة من تعليقات كل من المرشد والمسترشد .

سابعاً : ما هى الضروريات التي تستدعى استخدام التسجيل المرئى ؟

ثامناً : اذكر باختصار الاهداف الجوهرية التي يمكن تحقيقها من ممارسة مهارات التسجيل بأنواعها في المقابلة الارشادية .

تاسعاً : تناول خمسة أهداف جوهرية يمكن تحقيقها من ممارسة مهارات التسجيل بأنواعها في المقابلة الارشادية بشيء من التفصيل .

عاشراً : وضح كيف يمكن للمرشد النفسى المتدرب (تحت التمرين) ان يكتسب المهارات المختلفة للمقابلة الارشادية ؟

# الفصل السابع

## مهارات استخدام المقاييس والاختبارات النفسية

### SKILLS OF USE OF PSYCHOLOGICAL MEASURES AND TESTS

- تقويم المقابلة الارشادية .
- المقاييس النفسية .
- الاختبارات النفسية .
- الاختبارات النفسية المقترحة في مجال الارشاد النفسى .
- اهمية الاختبارات النفسية في المقابلة الارشادية .
- تطبيق الاختبارات النفسية .
- مهارات تطبيق الاختبار النفسى .
- مهارات تفسير الاختبار النفسى .
- الخلاصة .
- تمارين للمناقشة .





لقد ألف الناس عامة والمشتغلون في ميدان علم النفس خاصة ولاسيما المتخصصون منهم في حقل القياس النفسي (Psychometrics) تداول مصطلحات: الاختبار ، القياس ، والتقويم (test, measurement, and evaluation) بصورة شائعة ومتكررة في حياتهم اليومية وفي أعمالهم الروتينية . وقد تكون هذه المصطلحات دارجة التداول في مفهوم العامة ، بينما هي في الحقيقة تتصف بكونها ذات دلالات محددة في أذهان ذوي الاختصاص من رجال علم النفس . وقد تبدو هذه المصطلحات واضحة المعنى في فكر الكثيرين ، بينما هي في الواقع تحتاج الى توضيح وتفسير حتى يفهم القصد من تداولها على أسس علمية وفنية سليمة . ولما كانت التفاصيل المتعلقة بهذه المصطلحات تقع خارج الاطار العام المحدد للهدف الاساسي من هذا الكتاب ، لذا سوف تكون الإشارة اليها وتوضيح القصد منها في نطاق مختصر كمدخل ضروري للهدف المباشر المراد تحقيقه من عرضها على هذه الصفحات وهو توضيح المهارات الممارسة في استخدام المقاييس والاختبارات النفسية في المقابلة الارشادية .

يطلق العامة من الناس لفظ التقييم على الترجمة العربية للمصطلح العلمي الوارد باللغة الانجليزية (Evaluation) ، بينما في الحقيقة لا يوجد في قاموس اللغة العربية كلمة تسمى تقييما ، حيث أكد علماءها على أنها تسمى تقويما وليس تقييما . ولو أن العامة يشيرون الى استخدام لفظ التقويم للدلالة على تصحيح المعوج من سلوك البشر ، الا أن المفهوم العلمي للتقويم يشير الى الحكم على الاشياء والموضوعات وتقدير قيمتها الكلية ، أو اصدار الحكم على سلوك الافراد وتقدير مدى ما يتميز به من ايجابية أو سلبية . ويرى البعض أن مفهوم التقويم يدل على عملية موازنة ومقارنة بين الاشياء ، والموضوعات ، أو السلوكيات بهدف المفاضلة بينها ، حيث يعتبر بمثابة الرقابة على الاداء والانجاز ، ويعتبر بمثابة المؤشر الدال على الجودة أو عدمها . ويرى جيج وبرلينر (Gage & Berliner, 1984) أن التقويم عبارة عن عملية اسناد قيمة معينة لشيء ما .

وبالرغم أن كثيرين من المشتغلين بالقياس النفسي ، يرون أن التقويم يتضمن بالضرورة عملية القياس ، حيث تعتبر إحدى أدواته التي توفر له البيانات والمعلومات التي يمكن أن يبنى عليها الحكم على أمر ما ، وبالتالي يمكن تقدير قيمته ، وعلى فرض أن مفهوم التقويم أشمل وأعم من مفهوم

القياس ، الا أن عددا آخر منهم لا يؤيد مبدأ بناء التقويم على أسس القياس . ويدعم الآخرون رأيهم بقولهم أن تقدير سلوك الفرد ليس بالضرورة يبنى على مقياس معين . ويرى لفرانسوا ، (Lefrancois, 1979) أن التقويم يجب أن يبنى على القياس ، ومن ثم فهو يتبعه دائما ، غير أنه يجب ألا يغالى فى استخدام القياس على فرض أنه أفضل وسيلة متاحة للتقويم ، بل يجب استخدام القياس بحكمة وموضوعية وبشيء من الذكاء بدون افراط وبلا تفريط .

من البديهي أن عملية القياس تتضمن عددا من الادوات التى تستخدم فى تحديد الخصائص المراد قياسها لظاهرة ما . وقد تكون هذه الادوات فى صورة لفظية شفوية متبادلة بين شخصين ، أحدهما يسأل والآخر يجيب ، وقد تكون فى صورة قائمة مكتوبة بها مفردات يطلب فحصها والاستجابة لها وفقا لما أعدت له ، وقد تكون فى صورة أشكال ورسومات مرئية يراد معرفة الاستجابة لها عند تناولها وتداولها ، وقد تكون فى صورة سمعية صادرة عن نغمات أو أصوات معينة يراد التأكد من تأثيرها بدراسة استجابة ما لدرجاتها أو الاختلافات فيها عند الاستماع اليها . ويطلق على هذه الادوات المستخدمة فى قياس الخصائص المعنية لظاهرة ما اسم الاختبارات Tests ، حيث تمثل كل أداة منها اختبارا معيناً يقيس خاصية محددة أو أكثر أعد خصيصا لقياسها . ومن ثم ، تعتبر عملية القياس أشمل وأعم من مفهوم الاختبار .

### تقويم المقابلة الارشادية

#### EVALUATION OF COUNSELING INTERVIEW

يشتمل مفهوم التقويم للمقابلة الارشادية على خطوات منتظمة تتخذ لاصدار الحكم على مدى كفاءة المقابلة وملائمتها لتحقيق أهدافها ، حيث يمكن لهذه الخطوات أن توفر المعلومات والبيانات اللازمة لاصدار الحكم الصحيح عليها . ولعل أهم هدف يمكن تحقيقه من تقويم المقابلة الارشادية هو التعرف على الاستبصار الداخلى لكل من المرشد النفسى الذى يديرها وللمسترشد الذى يعتبر المحور الاساسى فيها حتى يتمكن كل منهما من القيام بدوره خلالها على أكمل وجه وعلى أعلى مستوى من الاداء والانجاز مما يسهم فى تدعيم الكفاءة البنائية للمقابلة الارشادية . ولا تقوم عملية التقويم للمقابلة الارشادية على فراغ ، بل يجب أن تقام كلما دعت الحاجة اليها ولاسيما عندما يراد التأكد من فعالية المقابلة ، والتعرف على نقاط الضعف ومواطن القوة فيها ، وتوصل الى ما حققته من أهداف ، وأخيرا

عند التخطيط والتنفيذ للمقترحات المشتملة على عوامل تحسينها ونموها بما يعود بالنفع العام على كل من المرشد والمسترشد .

ومما تجدر الإشارة اليه ، أنه توجد عدة اعتبارات هامة يجب أن تؤخذ في الحسبان عند القيام بعملية التقويم لاية مقابلة ارشادية حتى يتحقق الهدف الاساسى منها بصورة مرضية . ويمكن سرد عدد من هذه الاعتبارات على النحو التالى :

١ - يجب أن تراعى الموضوعية المطلقة ، وأن يراعى الحياد التام عند القيام بعملية التقويم دون التحيز لرأى ما أو التعصب لفكرة معينة ، دون المغالاة فى ابراز أى من الايجابيات أو السلبيات ، دون تزيف أو تحريف للنتائج ، ودون اخفاء للحقائق .

٢ - يجب أن تبنى عملية التقويم وفقا لأهداف موضوعية محددة ، مصاغة بكلمات واضحة وعبارات مفهومة بحيث يمكن قياسها وفقا للمقاييس المتاحة والمعمول بها فى حقل الارشاد النفسى بشرط أن تكون مقننة بما يتلاءم مع البيئة التى تستخدم فيها .

٣ - يجب ممارسة فنية التغذية الرجعية للنتائج المتحصل عليها من عملية التقويم ودراستها للتحقق من صلاحيتها ، صدقا وثباتا ، ومدى امكانية الاستفادة منها فى المقابلات الارشادية المستقبلية بما يسهم فى تدعيم كفاءتها البنائية وقدرتها على تحقيق أهدافها .

ويجب أن ننوه هنا الى الفرق بين تقويم المقابلة الارشادية بما يحقق تحسين أداء كل من المرشد والمسترشد فيها . مما يسهم فى تدعيم قدرتها على تحقيق أهدافها فى أقصر وقت ممكن ، وبين تقويم المسترشد فقط من أجل مساعدته على فهم ذاته والتعرف على جوانب شخصيته حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بنفسه فيما يتعلق بحل مشكلاته بما يتفق مع الموارد المتاحة فى البيئة التى يعيش فيها ووفقا لنظام القيم والمثل السائد فى المجتمع الذى يعيش فى كنفه . وتقويم المسترشد على هذه الصورة يدخل فى نطاق المهارات الممارسة من قبل المرشد النفسى فى استخدام المقاييس والاختبارات النفسية من أجل تحقيق النمو الذاتى للمسترشد ، ومن أجل تحقيق تطوره الاجتماعى والتربوى والمهنى .

#### المقاييس النفسية

#### PSYCHOLOGICAL MEASURES

ارتبطت حركة القياس النفسى فى الولايات المتحدة الامريكية ارتباطا



وثيقا بحركة التوجيه النفسى منذ نشأتها مع بداية هذا القرن ، وأثرت كل منهما فى الأخرى تأثيرا كبيرا ساهم فى تطورهما حتى وصلا الى ما وصلا اليه من تقدم وازدهار تجنى ثماره فى ميدان علم النفس الآن . وكان لظهور المقاييس النفسية فى تلك الفترة اثر كبير فى تطور استخدام نظرية السمات والعوامل (traits - and - factors) التى نادى بها فرانك بارسونز عام ١٩٠٩ (Frank Parsons, 1909) حيث أمكن قياس السمات المتعلقة بشخصيات الافراد ومدى ملائمتها للعوامل الناتجة من تحليل الوظائف المتاحة لهم ، وذلك من أجل وضع الرجل المناسب فى المكان المناسب . (راجع كتاب أسس علم النفس الارشادى للمؤلف) - من هذا يتضح مدى أهمية النتائج التى أمكن تحقيقها من استخدام المقاييس النفسية فى مجال التوجيه النفسى منذ أوائل هذا القرن . ومن ثم فانه من الاجدى والاولى ان تحقق هذه المقاييس فوائد مماثلة لتلك التى حققتها فى عهد بارسونز (Parsons) بل أكثر منها عند استخدامها الآن فى حقل الارشاد النفسى فى عهد روجرز (Rogers)، سكينر (Skinner) واليس (Ellis) وجلاسر (Glasser) ونحن على مشارف قرن جديد .

وبالرغم من أن مصطلح (القياس) يستخدم بمعان متعددة وكثيرة، إلا أن صفوت فرج، ١٩٨٠ خصص استخداماته فى نطاق الإشارة الى كل من : عملية القياس، نتائج القياس، الادوات المستخدمة فى القياس، الوحدات التى يتضمنها القياس وأضاف أن القياس يستخدم أيضا للدلالة على عملية تقدير المدى والفترة والبعد، أو كمية الشيء . وذكر أحمد عبد الخالق، ١٩٨٠ أن البعض ينظر الى القياس على أنه مرادف للاستخبار، وقد أضاف أن القياس أشمل من الاختبار وأعم ولو أن الاختبار يعتبر أدق . وذكر كل من غانم العبيدى وحنان الجبورى، ١٩٨١ تعريفا للقياس على أساس تقدير الأشياء والمستويات تقديرا كميا، وفق إطار معين من المقاييس المدرجة . وأضافا بأن القياس يعنى فى التربية مجموعة مرتبة من المثيرات أعدت لقياس - بطريقة كمية أو كيفية - بعض العمليات العقلية أو السمات أو الخصائص النفسية . وهذه المثيرات قد تكون بهيئة أسئلة مكتوبة أو ملاحظة أو سلسلة من الأعداد أو بعض الاشكال الهندسية أو النغمات الموسيقية أو الرسوم المختلفة . واستخدم جيج وبرلينر (Gage & Berliner, 1984) مصطلح الاختبار ليبدل على معنى القياس بتعريف ذكر فيه أنه عبارة عن اجراء منتظم يستخدم لقياس عينة من سلوك الفرد وذلك بهدف تقويم هذا السلوك وفق مستويات ومعايير معينة .

وفى حقل الارشاد النفسى ، يمكن تعريف القياس النفسى على أنه وسيلة علمية تقدر بها الظواهر السلوكية المتعلقة بشخصية الفرد من جوانبها

الاساسية : الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية تقديرا كميا وكيفيا . وبناء عليه ، فان المقياس النفسى يمكن أن يقرر الابعاد الاساسية للشخصية محددا درجة الانبساطية والعصابية والذهانية ، متناولا الظواهر الصحية والانفعالية الناتجة عنها . ويمكن للمقياس النفسى أن يقدر القدرات العقلية المتميزة كل منها بالتخصص فى أداء معين ، متناولا الدافعية والاتجاهات والاهتمامات المصاحبة لها . ويمكن للمقياس النفسى أن يقدر مدى العلاقات الاجتماعية بين الافراد ومدى تفاعلاتهم مع المجتمع الذى يعيشون فى ظله ، متناولا اتصالاتهم ودينامياتهم فى اطار الجماعات الصغيرة التى يشكلونها فى محيط الاسرة وفى نطاق العمل . ويمكن للمقياس النفسى أن يقدر مدى التحصيل الدراسى للفرد وعوامل تقدمه فيه أو تأخره ، متناولا ، امكانية الاختيار المناسب للشعب الدراسية المختلفة فيما يتفق مع قدراته وامكانياته واستعداداته وميوله واهتماماته . وأخيرا يمكن للمقياس النفسى أن يقدر المهارات المهنية المختلفة التى يتميز بها الفرد عن غيره والتى تمكنه من السرعة والدقة فى الاداء والانجاز لكل ما يوكل اليه من أعمال فى نطاق العمل الذى يقوم به .

ويمكن للمقياس النفسى أن يقدر أيا من تلك الظواهر السلوكية بوساطة أدوات معينة قد تكون لفظية شفوية ، تحريرية مكتوبة ، أو سمعية أدائية ، والتى يطلق عليها كلها فى مجموعها : الاختبارات النفسية . وقد يستخدم المقياس النفسى فى تقدير ظاهرة سلوكية واحدة مستخدما أداة واحدة أو أكثر (اختبار نفسى أو أكثر) لتحقيق هدفه وللتأكد من صدق نتائجه وثباتها . وقد يستخدم المقياس النفسى فى تقدير أكثر من ظاهرة سلوكية ، متناولا مجموعة من السمات والابعاد المرتبطة بالشخصية وجوانبها الاساسية ، مستخدما فى ذلك عددا من الادوات (الاختبارات النفسية) بحيث تختص كل منها بتقدير بعد معين أو سمة محددة ، أو قد تختص أى منها بتقدير أكثر من بعد وأكثر من سمة . ويطلق على هذا المقياس اسم : بطارية اختبار (Battery Tests) . وبالإضافة الى الخصائص السيكومترية ، يتوقف الاختيار المناسب للمقياس النفسى على عدة عوامل ، أهمها جميعا مهارة المرشد النفسى وكفاءته التى تسهم الى حد كبير فى تحديد المقياس الملائم لتقدير الظاهرة السلوكية التى يرغب فى قياسها . (وللمزيد من المعلومات فى هذا البحث يراجع كتاب القياس النفسى للدكتور صفوت فرج وكتاب استخبارات الشخصية للدكتور أحمد عبدالخالق) .

### الاختبارات النفسية

#### PSYCHOLOGICAL TESTS

يرى عدد من المشتغلين بالقياس النفسى أن مصطلح الاختبار قد يساء

فهمه وتفسيره من قبل غير المتخصصين والمفحوصين على حد سواء ، لذلك أوصى نفر منهم باستخدام لفظ اختبار بدلا من مصطلح الاختبار . غير أننا نفضل في هذا المبحث استخدام مصطلح الاختبار النفسى (Psychological test) للدلالة على ما نقصد توضيحه في مجال الارشاد النفسى على فرض انه المصطلح الدارج والسائد بين الجميع سواء اكانوا من العاملين في ميدان علم النفس أم كانوا من المتصلين به عن قرب أو بعد ولاسيما المفحوصين منهم . ولن نسردها هنا التعاريف المختلفة التى تناولت مصطلح الاختبار بصورة عامة ، ولكننا سنقتصر على توضيحه في مفهوم محدد يدل على معناه ويشير الى القصد من استخدامه في المقابلة الارشادية . ويمكن صياغة تعريف الاختبار النفسى على النحو التالى : «الاختبار النفسى عبارة عن أداة علمية تتكون من مجموعة من مثيرات نفسية مقننة وفق معايير متلائمة مع البيئة التى يطبق فيها ، وذلك لدراسة ظاهرة سلوكية معينة» .

ومن تحليل هذا التعريف نجد أنه يتكون من عدد من العناصر التى يجب توافرها حتى يحقق الهدف من استخدامه على أكمل وجه . ويمكن تفصيل هذه العناصر على النحو التالى :

### العناصر التى يجب توافرها في الاختبار النفسى :

#### ١ - أداة علمية :

يجب أن يقدم الاختبار النفسى في صورة أداة علمية مصممة بطريقة معينة بحيث تكون مشتملة على تعليمات محددة فيما يتعلق بالزمان والمكان الملائمين لاستخدامه ، كيفية تطبيقه ، الهدف من اجرائه ، الفئة العمرية المستفيدة منه ، ومفاتيح تصحيحه .

#### ٢ - مجموعة من المثيرات النفسية :

يجب أن يتكون الاختبار النفسى من مجموعة من المثيرات النفسية التى تتعلق بالظاهرة السلوكية المراد دراستها اما بوسيلة سمعية أو أدائية ، أو على هيئة أشكال ورسومات وصور وغالبا ما تكون في صورة لفظية قد تكون شفوية أو كتابية . وعموما تقدم هذه المثيرات على شكل بنود (items) محددة وواضحة في صياغتها بحيث يكون كل بند منها مستقل عن البند الآخر ، ولا يحمل أكثر من معنى ، ولا يحتمل الاستجابة له بأكثر من اختيار واحد صحيح فقط من مجموعة الاختيارات المقترحة للاستجابة .

#### ٣ - التقنين :

يعتبر التقنين (Standarization) من أهم الخصائص التى يجب توافرها



فى الاختبار النفسى على الاطلاق لانه بدونه يصبح الاختبار النفسى بلا جدوى فى المجتمع الذى يطبق فيه . ولا يجوز استخدام اختبار نفسى ، قنن فى مجتمع ما ، فى دراسة ظاهرة سلوكية فى مجتمع آخر لم يقنن فيه لانه لن يعطى نتائج صحيحة فى المحتوى ولا صادقة فى المضمون . ومن ثم قد لا يمثل المتوسط العام للدرجات الناتجة من تطبيق اختبار نفسى فى مجتمع ما نفس المتوسط العام للدرجات الناتجة من تطبيقه فى مجتمع آخر ، وبذلك تظهر انحرافات تطبيق فى النتائج مما تتسبب فى عدم صحتها وبالتالي عدم جدواها .

ويرتبط التقنين عادة بكل من الثبات (reliability) والصدق (validity) ويرى هارمون (Harmon, 1978) انه ما لم يكن الاختبار ثابتا فى نتائجه فانه يصبح بلا جدوى . والمقصود بالثبات هو الحصول على نفس النتائج عند تطبيق الاختبار عبر فترات زمنية مختلفة على عدد من المفحوصين بواسطة نفس الفاحص بشرط ان تكون تطبيقاته المتكررة فى نفس المجتمع الذى اعد للاستخدام فيه . وبناء على هارمون ، أن صدق الاختبار يعنى قدرته على قياس ما هو متوقع منه أن يقيسه .

ويضاف الى هذا المعنى للتقنين معنى آخر يقصد به استخراج معايير للأداء خاصة بمجتمع معين (norms) . ويتم ذلك من خلال سحب عينة أو عينات ممثلة لهذا المجتمع والتعرف على أدائها وحساب متوسطها وانحرافها المعيارى ، وتحويل هذا المتوسط ووحدات الانحراف المعيارى الى سلم من الدرجات المعيارية تقارن وفقا له درجات الفرد الواحد لتحديد موقفه على هذا السلم فى ضوء متوسطه . ومن ثم ، يمكن وصف المعيار باعتباره نسق من القيم الموزعة بشكل اعتدالى يناظر توزيع درجات المجتمع كله على المقياس بحيث يمكن من خلال هذا المعيار مقارنة درجة الفرد وبين موقعه على هذا التوزيع للمجتمع كله وما اذا كان موقعه يناظر لموقع المتوسطين فى أدائهم من أفراد هذا المجتمع أم يناظر للأفراد أصحاب الاداء الأقل أو الاداء الأعلى من المتوسط العام .

#### ٤ - دراسة ظاهرة سلوكية :

يجب أن يحقق الاختبار النفسى هدفا ما ، فلا يعقل أن يستخدم اختبار ما دون أن يكون هناك هدف واضح يمكن تحقيقه من تطبيقه . وبالرغم من تنوع الاهداف العامة للاختبارات النفسية وفق استخداماتها - الا أن مضمونها لا يخرج عن الهدف الاساسى الموحد لها والذى يمكن أن يتحقق من تطبيق أى اختبار نفسى . ويحقق هذا الهدف دراسة ظاهرة



سلوكية معينة صادرة عن فرد ما أو عن مجموعة من الافراد يكونون متشابهين في سمات معينة ، أو مختلفين في حدود يحددها الاختبار مما يصنفهم تحت تصنيف مشترك . وتتناول دراسة الظاهرة السلوكية وصفها وتفسيرها وتحليل العوامل المحيطة بها ، وذلك فيما يتعلق بكثير من الابعاد المتعلقة بشخصية الفرد مثل الانبساطية ، والعصابية ، والذهانية ، وفيما يتعلق بالجوانب الاربعة الاساسية التى تشغل الاهتمام الارشادى والتى يكرس فى دراستها جهد المرشدين النفسين وهى الجانب الشخصى والجانب الاجتماعى والجانب التربوى ، والجانب المهنى .

### الاختبارات النفسية المقترحة فى مجال الارشاد النفسى

مما لا شك فيه ، أن هناك عددا هائلا من الاختبارات النفسية التى يمكن استخدامها فى مجال الارشاد النفسى ، منها ما نشر تجاريا باللغة الانجليزية وأصبح متاحا لمن يشتريها من المتخصصين سواء كانوا من الاكاديميين أو من الممارسين ، ومنها مازال تحت النشر ويمكن أن تتاح لمن يطلبها مباشرة من مصممها . وذكر سندبرج (sundberg, 1977) أن عدد الاختبارات النفسية المنشورة باللغة الانجليزية وحدها وصل الى ١٢٧٠ اختبارا فى مختلف ميادين علم النفس ، غير أن عددا كبيرا منها لا يصلح للتطبيق . ويتوقف الاختيار الجيد للاختبار النفسى المناسب للحالة التى تستخدمها فى المجال الارشادى على خبرة المرشد النفسى ومدى كفاءته المهنية فى هذا المضمار ، مع الاخذ فى الاعتبار عدم استخدام أى من هذه الاختبارات النفسية المقننة فى مجتمعاتها الاصلية بصورة مباشرة فى مجتمعات أخرى دون أن تقنن فيها حتى يمكن الحصول على نتائج صحيحة وصادقة .

ويمكن الحصول على كافة المعلومات اللازمة عن هذه الاختبارات عن طريق الكتاب السنوى للقياس العقلى الذى يشرف عليه بورس (Buros) أو عن طريق بعض المؤسسات صاحبة الحق والامتياز فى نشر هذه الاختبارات مثل مؤسسة خدمة التوجيه النفسى الامريكى (American Guidance Service) أو اخصائيو الاختبار النفسى (Psychological Test Specialists) ولعل من أهم الاختبارات النفسية الشائعة والمقترحة فى المجال الارشادى تلك التى سنوردها على النحو التالى :

- ١ - بطارية الاستعدادات الفارقة (DAT) Differential Aptitude Test.
- ٢ - بطارية بل للتوافق (BAT) Bell Adjustment Test
- ٣ - قائمة ادواردز للتفضيل الشخصى (EPPS) Edwards Personal Preference Schedule.

- ٤ - قائمة موني للمشكلات (MPCL) Mooney Problem Check list.
- ٥ - اختبار منيسوتا المتعدد الأوجه للشخصية (MMPI) Minnesota Multiphasic Personality Inventory.
- ٦ - بطارية استرونج كامبل للاهتمامات (SCII) Strong - Campbell Interest Inventory.
- ٧ - مقياس كودر للاهتمامات (KGIS) Kuder General Interest Survey.
- ٨ - بطارية قيم العمل (WVI) Work Values Inventory.
- ٩ - دراسة القيم (SV) Study of Values.
- ١٠ - اختبار المصفوفات المتدرجة اللون (CPM) Colour Progressive Matrices.

وقد وضع المؤلف بطارية اختبارات مقننة في المجتمع الكويتي لقياس الجوانب الارشادية الاربعة من شخصية الفرد العربي المراهق سواء أكان ذكرا أم أنثى تحت عنوان : «قائمة مشكلات الشباب : مقياس حاجات التوجيه النفسى لطلاب وطالبات المرحلة الثانوية» . وتتكون هذه البطارية من أربعة اختبارات يقيس كل منها حاجات التوجيه النفسى للشباب في المجال الشخصى، والمجال الاجتماعى، والمجال التربوى، والمجال المهني بالترتيب وعلى التوالي . (عمر ، ١٩٨٦) .

ونؤكد على عدم الافراط في استخدام أى من الاختبارات النفسية في المراقبة الارشادية بسبب وبدون سبب ، بهدف وبلا هدف حتى لا يتسبب هذا الافراط في نتائج عكسية قد يكون لها آثار ضارة على المسترشد . لذلك فإننا ننصح بعدم استخدام أى من الاختبارات النفسية إلا اذا دعت الحاجة اليه وكان من الضرورة بمكان لا يمكن الاستغناء عنه أو تجاهله . فعندما يجد المرشد النفسى أن حالة المسترشد الذى يقابله تستدعى اجراء اختبار ما لدراسة ظاهرة سلوكية معينة متعلقة به مما قد يسهم في تنمية حالته وتطورها نحو الافضل ، عليه أن يخبره بذلك ، وأن يوضح له الهدف من الاختبار ، والفوائد التى سوف تجنى منه وتعود عليه ، وأن يقدم له كل ما يمكن أن يطمئنه من حيث السرية التامة التى تكتنف الاختبار وتفسير نتائجه وتسجيلها في التقارير الخاصة بها . وهذا قد يكون دافعا للتقليل من تزيف الاستجابات لبنود الاختبار من جانب المسترشد اذا فكر أن يستجيب لتلك البنود بالصورة التى يعتقد بأنها ترضى توقعات الناس منه ، حتى ولو كانت مخالفة تماما لمشاعره الحقيقية نحوها . ومن ثم، يجب على

المُرشد النفسى أن يؤكد على المسترشد أن تكون استجاباته لبنود الاختبار صحيحة وسليمة ومعبرة عن احساسه ومشاعره نحوها بصدق وأمانة حتى يمكن مساعدته فى حل مشكلاته بموضوعية وعلى أسس سليمة بناء على تلك النتائج التى يحصل عليها من الاختبار ان كانت نتائج صادقة وسليمة دون غش أو تزيف .

ومما تجدر الاشارة اليه ، أن استخدام الاختبارات النفسية المقننة فى مجال الارشاد النفسى، ولاسيما اختبارات الشخصية (personality) التحصيلية (achievement) ، القدرات (abilities) ، الاستعدادات (aptitudes) ، والاهتمامات (interests) سوف تزداد بصورة ملفتة للنظر فى مجال الممارسة خاصة الميدانية بصورة عامة وفى مجال الارشاد النفسى المدرسى بصفة خاصة فى المستقبل القريب ان شاء الله بناء على المؤشرات العالمية فى هذا الخصوص . وقد اشار شرتزر وليندن (Shertzer & Linden, 1979) الى أن المرشد النفسى المدرسى سوف يحتاج بشدة الى نتائج الاختبارات النفسية التى يطبقها التلاميذ فى المدرسة لتحسين ممارسته المهنية معهم . وقد اضافا بان هؤلاء التلاميذ واولياء أمورهم سوف يزداد اهتمامهم بهذه الاختبارات النفسية ، وذلك فى سبيل البحث عن المساعدة الفعالة فى الحصول على المعلومات الصحيحة المبنية على أسس علمية من أجل تحقيق الاختيارات التربوية والمهنية الأكثر توافقاً معهم . ومما لاشك فيه ، أن استخدام الاختبارات النفسية المقننة فى مجال الارشاد النفسى يدعم الاساليب التقويمية غير الاختبارية مثل الملاحظة ، ويحقق أكبر عائد ممكن من العملية الارشادية ككل - ومن ثم فان تكامل الاساليب الاختبارية المقننة والاساليب غير الاختبارية يدعم التقويم الحقيقى للفرد .

### اهمية الاختبارات النفسية فى المقابلة الارشادية THE IMPORTANCE OF PSYCHOLOGICAL TESTS IN COUNSELING INTERVIEW

ومما تجدر الاشارة اليه ، أن أغلب الاختبارات النفسية التى يتم تطبيقها فى المقابلة الارشادية تستهدف اكتشاف السمات الاساسية للجوانب الاربعة التى تكون شخصية الفرد والتى تتعلق بالنواحي الشخصية والنواحي الاجتماعية والنواحي التربوية والنواحي المهنية . ومن ثم ، يمكن مساعدة المسترشد فى اتخاذ قراراته بنفسه فيما يتعلق بالاختيار المناسب لمستقبله الدراسى أو لمستقبله المهنى من عدة خيارات وبدائل متاحة من ، ومبنية على نتائج هذه الاختبارات . وبناء عليه ، فان ارشاد الفرد الى



دراسة معينة أو مهنة ما لا يتم الا اذا توفرت عدة عوامل متضمنة نواحى شخصية متعلقة بالذكاء العام، مستوى التحصيل الدراسى، الميول، القدرات، الاستعدادات ، والاتجاهات ، ونواحى اجتماعية متعلقة بالظروف العامة المحيطة بالفرد وعلاقاته الاجتماعية الاسرية ، وتفاعلاته الاجتماعية مع المحيطين به، ومستويات الطموح والآمال والتطلع، ونواحى تربوية متضمنة المقررات والمناهج الدراسية التى استوعبها المسترشد ، مستويات التخرج من المعاهد العلمية التى التحق بها، والفترات الزمنية التى استغرقها فى التمرينات والتدريبات العملية اثناء الدراسة الاكاديمية، ونواحى مهنية متضمنة التحليل العام لمواصفات المهن المختلفة المتاحة فى البيئة التى يعيش فيها المسترشد ، الشروط العامة والمتطلبات اللازمة للالتحاق بها وللاداء الجيد فيها ، نظام الاجور والمكافآت والتعويضات التى تمنحها للمنسجوبين اليها والتمرينات والتدريبات المهنية اللازمة لرفع كفاءة الانتاج فيها .

ويمكن الاستفادة من الاختبارات النفسية بعد الاختيار المناسب لدراسة معينة أو لمهنة ما ، وذلك من حيث التشعيب الملائم للتلاميذ وتوزيعهم على الفصول الدراسية المختلفة ، أو التشعيب الملائم للأفراد وتوزيعهم على الاعمال المهنية والتوظيفية المتباينة، كل حسب مايتفق مع سماته الشخصية . كما يمكن بواسطتها المقارنة بين مستويات الاداء والانجاز فى المجال الدراسى أو فى المجال المهنى بعد انتظام الافراد فى أى منهما . ومن ثم، ترسم الخطط الملائمة التى تستهدف رعاية المتفوقين منهم، ودفع المتأخرين عنهم نحو التقدم فى الانتاج وذلك بعد دراسة العوامل والاسباب التى أدت الى تأخرهم عن زملائهم من حيث ادائهم وانجازاتهم فى مجالات كل منهم سواء أكان مجالا دراسيا أم مجالا مهنيا . ومن خلال الاختبارات النفسية التى تطبق فى المقابلات الارشادية فى كل من المعاهد الدراسية والمؤسسات المهنية يمكن اكتشاف حالات الاعاقة فى أى صورة من صورها الجسمية والنفسية والعقلية، والاجتماعية . ومن ثم يمكن تشخيصها وعلاجها أو رعايتها باحالتها الى المتخصصين فيها . ومن جهة أخرى، يمكن اكتشاف حالات العباقة والموهوبين فى القدرة العقلية العامة والقدرات الخاصة من خلال تطبيق هذه الاختبارات، وبالتالي يمكن مساعدتهم فى ازالة العوائق التى قد تعرقل نموهم العقلى وتطورهم الشخصى والاجتماعى والتربوى والمهنى حتى يمكن الاستفادة من موهبتهم وعبقريتهم الى أعلى حد من الانتفاع .

ويؤكد هذا المعنى فيرنون (vernon, 1963) حيث أشار الى أهمية الاختبارات النفسية فى كل من : ( ١ ) الاختيار الدقيق لدراسة أو مهنة بما يتلاءم مع سمات الفرد الشخصية ومتطلبات الالتحاق فى كل منهما، والاختيار



الموضوعى المنسوبى اى منهما بعد التدرج السليم فى الاداء والانجاز بهدف الترقى للمستويات الاعلى ، والاختيار المنصف لأصحاب التوافق السىء مع ظروف اى منهما وتحويلهم لأماكن أخرى تكون أكثر تكيفا لهم ويكونون أكثر توافقا معها ، ( ٢ ) الارشاد النفسى للأفراد عن طريق مدهم بالمعلومات اللازمة لهم وجمع المعلومات منهم فيما يتعلق بالنواحى الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية من أجل ايجاد أفضل السبل للتوافق السوى مع البيئة التى يعيشون فيها ، ( ٣ ) البحوث من حيث دراسة ظواهر سلوكية معينة تتعلق بسمات الشخصية وأثرها على تكوين الاتجاهات سواء أكانت ايجابية أم سلبية نحو أحداث معينة، ومن حيث تقويم أساليب ارشادية وعلاجية معينة بهدف تدعيمها ان كانت مجدية أو تعديلها وتبديلها ان كانت غير مفيدة . .

وقد أكد شرتزر وستون (Shertzer & Stone, 1981) على أهمية استخدام الاختبارات النفسية فى المقابلة الارشادية بوساطة المرشدين النفسين التى يمكن تلخيصها فى النقاط التالية :

( ١ ) ضمان الحصول على معلومات دقيقة وموثوق فيها حول الفرد المسترشد فيما يتعلق بخصائصه الشخصية من أجل مساعدته على فهم نفسه والتعرف على مواطن القوة فى شخصيته ونقاط الضعف فيها . كما يمكن التعرف على نموه الشخصى وتطوره الاجتماعى والتربوى والمهنى عبر فترات متباعدة من الزمن .

( ٢ ) امكانية التنبؤ بمدى الانجاز والاداء المستقبلى فى المجال الدراسى او المجال المهنى ، والتعرف على العوامل التى تدعم هذا الانجاز وازالة العوامل التى تحول دون تحقيقه .

( ٣ ) المساعدة فى التخطيط السليم لمستقبل الفرد الدراسى او المهنى حيث تتاح له الفرصة للاختيار السليم من عدة اختيارات وبدائل بما يتلاءم مع سماته الشخصية ، والعمل على حل المشكلات الناتجة عن سوء الاختيار والمشكلات الأخرى المتفرعة عنها .

( ٤ ) المساعدة فى تقويم عمليات الارشاد النفسى ، وتدعيم ايجابياتها والتخلص من سلبياتها بما يحقق الهدف من المقابلة الارشادية .

### تطبيق الاختبارات النفسية

#### ADMINISTRATION OF PSYCHOLOGICAL TESTS

لا يخلو عمل المرشد النفسى من اجراء اختبار أو أكثر فى مقابلاته الارشادية مع مسترشديه. اذ دعت الحاجة الى ذلك ، ويتم الاختيار المناسب

للاختبار النفسى من مجموعة اختبارات نفسية يجب أن تكون متوفرة ومتاحة بين يديه مثل اختبارات الشخصية، اختبارات الذكاء أو القدرة العامة، اختبارات القدرات الخاصة والاستعدادات والتحصيل، اختبارات الميول والقيم والاتجاهات ،... وما شابهها . ويجب أن يكون الاختبار الذى وقع عليه الاختيار ملائماً لطبيعة الحالة التى يتعامل معها المرشد النفسى ، ومحققاً للهدف من تطبيقه، ومدعماً للغاية من المقابلة الارشادية لصالح المسترشد .

ولا يعقل أن يطبق اختبار ما من أجل الاختبار نفسه دون الاستفادة من تطبيقه ، انما يطبق من أجل تحقيق الهدف الذى من أجله صمم وقنن لصالح الافراد . ومن المسلم به أن المرشد النفسى يجب أن يكون على علم تام ودراية كاملة بخصائص الاختبارات النفسية المتوفرة بين يديه والتى يطبقها على مسترشديه من حيث الاهداف التى تحققها، طرق استخدامها ، المراحل العمرية المناسبة لها ، الازمنة المستغرقة فى تطبيقها ، مفااتيح تصحيحها ، كيفية تفسير وتحليل نتائجها ، وامكانية التعليق عليها وتقديم التوصيات المترتبة على موجوداتها .

ومما تجدر الاشارة اليه ، يجب مراعاة الفروق بين الجنسين، الذكور والاناث ، عند تطبيق الاختبارات النفسية المقننة فى مجال الارشاد النفسى فى مجتمع ما . فهناك بعض منها يصلح فى تطبيقه على الجنسين من الذكور والاناث دون أن تظهر أية اختلافات فى النتائج المتحصل عليها منها ، بينما البعض الآخر يظهر اختلافات واضحة فى نتائجها عند تطبيقها على عينتين مختلفتين فى الجنس . ومن ثم يجب على المرشد النفسى أن يراعى المشكلات الخاصة بالفروق بين الجنسين عند تطبيق أى اختبار ، وعند تفسير نتائجها لكل جنس . ولا يجوز له أن يعمم نتائج اختبار ما على الجنسين اذا كان مقنناً لكل جنس على حدة .

### مهارات تطبيق الاختبار النفسى

#### ADMINISTRATION SKILLS OF PSYCHOLOGICAL TEST

يتوقف نجاح تطبيق أى اختبار نفسى فى تحقيق أهدافه ، وفى تحقيق الدقة فى النتائج المترتبة منه على عدة عوامل ، أهمها جميعاً المهارات التى يتميز بها المرشد النفسى والتى يمارسها بعناية فائقة عند تطبيقه على مسترشديه سواء كان ذلك على النطاق الفردى أم على المستوى الجماعى . وحتى يستثمر المرشد النفسى مهارته فى تطبيق الاختبار النفسى لصالح المسترشد ، عليه أن يراعى عدة اعتبارات هامة عند التطبيق .

## اعتبارات هامة في تطبيق الاختبار النفسى

أولا : قبل تطبيق أى اختبار ، يجب على المرشد النفسى أن يشرح للمسترشد الهدف من اجرائه ، وأهمية النتائج المترتبة منه ، والسرية التامة التى سوف تكتنفه حتى يطمئن المسترشد الى اجرائه ولا يجوز أن يدفع المسترشد دفعا لتطبيق أى اختبار لم يكن مستعدا له حتى لا تكون نتائجه متطرفة أو متحيزة متسمة بالغش والتزييف من جانب المسترشد . وان رفض المسترشد تطبيق اختبار ما ، على المرشد النفسى أن يتعرف على الاسباب الحقيقية خلف هذا الرفض باذلا جهده لاقتناعه بتطبيق الاختبار المقترح ، محاولا تذليل العقبات والصعوبات أمام تحقيق هذه الغاية . وان أصر المسترشد على الرفض ، فلا يستسلم المرشد النفسى لرفضه ، بل عليه أن يقترح اختبارا آخر بديلا يحقق نفس الهدف ولو بأسلوب آخر ، عسى أن يلقى هذا الاختبار البديل قبولا من المسترشد . وان كان رفض المسترشد لا يخص اختبارا بذاته انما يشمل كل الاختبارات النفسية على السواء ، فعلى المرشد النفسى أن يحترم رغبته وأن يبحث عن وسيلة أخرى غير الاختبارات لتحقيق الهدف الذى كانت سوف تحققه .

ثانيا : فى حالة موافقة المسترشد على تطبيق اختبار ما ، يجب على المرشد النفسى أن يشرح له كيفية اجرائه وتوضيح التعليمات المتعلقة بتطبيقه كما هى تماما دون تغيير ، وأن يحدد له الوقت الذى يجب أن يستغرق فيه ، وأن يفسر له الغامض من بنوده . ويجب على المرشد النفسى أن يكون قوى الملاحظة فيما يتعلق بالانفعالات التى قد تعترى المسترشد عند البدء فى تطبيق الاختبار ، فان رأى أى اضطراب يتسم به سلوكه ، فيبادره بالابتسامة التى يجب ألا تفارق شفثيه منذ استقباله لاجراء الاختبار حتى تهدأ نفسه ويبدأ فى الاستجابة والاجابة . ويفضل أن تقترن الابتسامة بكلمات الاستحسان والتشجيع مستفسرا بعبارات رقيقة من مسترشده عما يمكن للاختبار أن يتسبب فيه من ضرر له ، وعما يجعله منزعجا ومضطربا بسبب تطبيقه . ونؤكد على المرشد النفسى ألا يتحامل على مسترشده فيدفعه لاجرائه بسرعة دون فهم واضح لمحتوياته ودون الاطمئنان الكلى لعناصره وبنوده ، طارحا جانبا أية عبارة قد تبدو منه تحمل معنى اللمز أو التجريح للمسترشد ولا يتركه المرشد النفسى حتى يهدأ ويستقر ويستمرسل فى تطبيق الاختبار .

ثالثا : عندما يستمرسل المسترشد فى تطبيق الاختبار ويطمئن المرشد النفسى لذلك يتركه وحده فى غرفة الارشاد النفسى وينتقل الى غرفة الملاحظة حيث يلاحظ خلال المراة ذات الاتجاه الواحد (One way Mirror) ويسجل



بملاحظته على سلوك مسترشده أثناء تطبيقه للاختبار . هل يبدو عليه أى اضطراب؟ هل يبدو عليه أى مظهر للقلق؟ هل تبدو عليه أية علامة للحيرة؟ هل كان مندفعاً فى الاستجابة؟ هل كان مبطئاً فيها؟ هل كان يفكر عند كل بند من بنود الاختبار؟ هل كانت استجاباته بدون تفكير؟ هل أبدى أى اهتمام بالاختبار؟ هل أبدى لا مبالاة به؟ هل طلب مساعدة من المرشد؟ هل عبر عن استجاباته بصوت مرتفع؟ هل أبدى أية استجابات حركية بجسمه؟ هل أنهى تطبيقه فى موعده بالضبط؟ هل تأخر عن موعده المحدد بفترة طويلة؟ هل سلمه للمرشد النفسى قبل الموعد المحدد بوقت طويل؟ .....؟ .....؟ هذه الملاحظات وغيرها تسهم الى حد كبير فى التفسير الجيد والتحليل الواضح لنتائج الاختبار .

رابعاً : بعد تصحيح الاختبار ، يجب على المرشد النفسى ألا يعزل المسترشد عن نتائج اختبار الذى أجراه ، بل يجب عليه أن يشجع مسترشده على المشاركة الايجابية الفعالة فى تفسير نتائجه وابداء الرأى حولها وتقديم الملاحظات عليها بجدية واهتمام دون تدخل من المرشد النفسى . ومن ثم لا يبدى المرشد النفسى رأيه حول نتائج الاختبار ولا يفسرها الا بعد أن ينتهى المسترشد من القيام بدوره الايجابى فى ذلك ولا مانع أن يوضح المرشد النفسى بعض النقاط للمسترشد والتي قد تكون غامضة فى نتائج اختبار . ولعل من أنسب العبارات التى يمكن للمرشد النفسى أن يستخدمها فى سبيل ممارسة هذه المهارة تكون على النحو التالى:

«والآن، كيف ترى نتائج هذا الاختبار وعلاقتها بما تعرفه عن نفسك؟» .

خامساً : ان قام المرشد بتطبيق أكثر من اختبار نفسى فى وقت واحد ، على المرشد النفسى قبل البدء فى مناقشة نتائج أى منهم أن يوضح للمسترشد أيهم سوف يبدأ بمناقشة نتائجه ، وأن يستعرض خصائصه بسرعة حتى يذكر المسترشد به ولاسيما ان كانت هناك فترة زمنية كبيرة بين يوم تطبيقه ويوم مناقشة نتائجه معه . ولا ينتقل المرشد النفسى من مناقشة نتائج اختبار الى نتائج اختبار آخر الا بعد أن يستوفى الاختبار الاول حقه من كل جوانبه فيما يتعلق بتفسير وتحليل وتوضيح واقناع بنتائجه . وذلك حتى لا تختلط الامور فى ذهن المسترشد وتفقد نتائج الاختبارات أهميتها .

سادساً : فى حالة تطبيق أكثر من اختبار نفسى ، يجب على المرشد النفسى بعد الانتهاء من مناقشة وتفسير وتوضيح نتائج كل منها على حدة وبعد التأكد من اقناع المسترشد بها ، أن يستعرض ملخصاً سريعاً لنتائج كل منها موضحاً ومؤكداً على المتشابهات فى نتائجها والاختلافات فيها .



ونؤكد مرة أخرى على ضرورة المشاركة الايجابية من جانب المسترشد في التوصل الى هذه الحقائق بنفسه حتى لا يكون اتكاليا في الاستبصار الداخلى لذاته وأن يكون مساهما ايجابيا في تحقيقه . ولعل بعض العبارات المناسبة التى تصدر عن المرشد النفسى تشجع المسترشد على هذه المساهمة الايجابية كما نورد هنا فيما يلى :

■ «والآن بعد عرض نتائج هذه الاختبارات ،

– هل ترى أنها تشير الى نفس النتائج ؟

– هل ترى أية اختلافات بين هذه النتائج ؟

سابعاً : يجب صياغة المادة التحريرية المتعلقة بالاختبارات النفسية فى عبارات سهلة وواضحة بحيث تكون فى صورة وصفية حتى يتمكن المسترشد العادى أن يفهم ما يقرأه مما كتب عن نفسه وعن نتائج اختباراته . ويجب ألا يهمل تسجيل أية ظاهرة سلوكية كانت تطرأ عليه أثناء تأدية الاختبارات ومشاعره نحوها . كما يجب ألا يهمل تسجيل المقارنة الموضوعية بين نتائج الاختبارات وبين ما كان يتوقعه المسترشد منها وما كان يدركه حول قدراته واستعداداته واهتماماته . وإذا كان الهدف من الاختبار هو المساعدة فى اتخاذ قرار ما يتعلق باختيار مهنة معينة يجب أن تكون البدائل والخيارات واضحة فيما يتعلق بالامكانيات التربوية والمهنية التى تظهرها نتائج الاختبارات .

#### مهارات تفسير الاختبار النفسى

#### INTERPRETATION SKILLS OF PSYCHOLOGICAL TEST

لا تنفصل مهارات تفسير الاختبار النفسى عن مهارات تطبيقه ، فكل منها مكمل للآخر . والمرشد النفسى الملم الماما جيداً بالمهارات الاولى المتعلقة بالتطبيق سيكون بالضرورة ملماً الماما جيداً بالمهارات الثانية المتعلقة بالتفسير ، غير أن مهارات التفسير تمارس بعد تطبيق الاختبار النفسى وبعد الحصول على نتائجه . وحتى يمكن ممارسة مهارة تفسير الاختبار النفسى على أعلى كفاءة مرجوة منها . يجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة اعتبارات هامة عند التفسير .

اعتبارات هامة عند تفسير الاختبار النفسى :

أولاً : يجب على المرشد النفسى أن يتحلى بالثقة فى قدرة المسترشد على التخطيط لمستقبله حتى لو أظهر قليلاً منها .

ممارسة جيدة : «ماذا تحتاج من معلومات اضافية حول نفسك قبل أن تقرر خططك المستقبلية ؟» .

ممارسة رديئة : «ربما نقدر أن نقرر ما يمكنك عمله في المستقبل بعد تطبيق اختبارات أخرى عليك» .

ثانيا : يجب ربط الخطط الحالية للمسترشد بخططه في المستقبل ، وعدم معاملتهما منفصلين .

ممارسة جيدة : «ماذا يمكنك أن تعمل هذه السنة بناء على نتائج هذه الاختبارات لتجهز نفسك للمرحلة القادمة» .

ممارسة رديئة : «درجاتك غير جيدة في هذه الاختبارات بصورة عامة ، ولكنها تشير الى أن عندك استعداد للعمل في مهنة الهندسة» .

ثالثا : يجب تقديم الخطط البديلة على أنها متساوية في القيمة مع الخطة الاصلية ، ولا تقدم على أنها أقل شأنا منها .

ممارسة جيدة : «ان لم توفق في دخولك كلية الهندسة – لا قدر الله – فما الكليات الأخرى التي تفكر في دخولها ؟» .

ممارسة رديئة : «ان لم تدخل كلية الهندسة ، فانك سوف تلجأ الى كليات أخرى تقبلك بمجموع درجاتك الاقل» .

رابعا : يجب تشجيع المسترشد على اتخاذ قراراته بنفسه ، ولا يدفع لقبول ما يقترحه المرشد النفسى .

ممارسة جيدة : «ماذا تقترح لزيادة مجهودك في الدراسة ، حتى تتمكن من الحصول على مجموع عال من الدرجات ؟» .

ممارسة رديئة : «أعتقد أنه من الافضل لك أن تزيد مجهودك في الدراسة لرفع مستوى درجاتك» .

خامسا : يجب استخدام نتائج الاختبار في مساعدة المسترشد على تخطيط مستقبله ، ولا تستخدم لتقويم المرشد .

ممارسة جيدة : «توفر لك نتائج هذه الاختبارات امكانية مقارنة نفسك مع رفقاءك في القدرة على التعلم والالتحاق بالجامعة» .

ممارسة رديئة : «أثبتت نتائج هذه الاختبارات صدق ظنى حول قدرتك على التعلم والتحاقك بالجامعة» .

سادسا : يجب انعاش ذاكرة المسترشد حول كل اختبار قبل البدء في مناقشته وتفسير نتائجه ، ولا يناقش ببرود .

ممارسة جيدة : «هل تتذكر هذا الاختبار ؟ لقد اخترته بنفسك لتقرر ما هو الأفضل لك ، وما لا يتلاءم مع شخصيتك» .

ممارسة رديئة : «هذه النتائج تشير الى أن درجاتك عالية في طريقة الاقناع وفي العلاقات الميكانيكية ، ولكنها منخفضة في الفنون» .

سابعاً : يجب استخدام نتائج الاختبار في تكامل محتواه مع محتوى المعلومات الأخرى ، ولا تستخدم كهدف في حد ذاتها .

ممارسة جيدة : «هل أضفت هذه النتائج معلومات جديدة لما تعرفه عن نفسك ؟ ياليتك تخبرنى عنها» .

ممارسة رديئة : «بناء على هذه النتائج ، يجب عليك أن تلتحق بأى عمل يرتبط بالعلاقات الميكانيكية» .

ثامناً : يجب انعكاس رفض المسترشد للدرجات المنخفضة ، ولا تسجل على أنها مستوى منخفض للأداء الفعلى له .

ممارسة جيدة : «يبدو أنك لا تعتقد بأن هذه الدرجات تعكس قدرتك الحقيقية . ياليتك توضح وجهة نظرك فيها» .

ممارسة رديئة : «الاختبار صحيح مائة في المائة ، وهذا هو ما حصلت عليه . قد يكون هناك خطأ في أدائك أدى لذلك» .

تاسعاً : يجب فتح أبواب تعليمية ومهنية جديدة أمام المسترشد ، ولا يقفل أى باب للأمل أمامه مما قد يؤثر على تخطيطه لمستقبله .

ممارسة جيدة : «هناك ما يقرب من عشرين ألفاً من المهن غير مهنة الهندسة قد تجد احداها أنسب لك منها» .

ممارسة رديئة : «بناء على هذه النتائج ، أعتقد أنك لن تتمكن من العمل في مهنة الهندسة بسبب درجاتك المنخفضة في هذه الاختبارات» .

#### مهارة تفسير النسبة المئوية :

يجب على المرشد النفسى أن يعى جيداً كيفية تفسير النسبة المئوية التى يحصل عليها المسترشد في قسم ما من أقسام اختبار معين عند تفسير نتائجه . وتدل النسبة المئوية التى يحصل عليها المسترشد في قسم ما من اختبار معين على وضعه الادائى في هذا القسم بالنسبة لوضع أفراد الجماعة التى يقاس

أدائه الفردي على أساس أداء أفرادها الكلي، على فرض أن عدد أفراد هذه الجماعة الافتراضى هو ١٠٠ فرد . فمثلا : إذا حصل المسترشد على ٨٠% في القسم الميكانيكى من اختبار ما ، فهذا يعنى أنه على قمة ٨٠% من أفراد الجماعة التى تنتمى للأداء الميكانيكى ، وأن هناك ٢٠ فردا منهم يتميزون بكفاءة أعلى من أداء المسترشد في هذا القسم . وإذا حصل هذا المسترشد على ٢٥% في القسم الاجتماعى من نفس الاختبار ، فهذا يعنى أن هناك ٧٥% من أفراد الجماعة التى تنتمى للأداء الاجتماعى أفضل منه في أدائهم في هذا القسم الاجتماعى . ومما هو جدير بالذكر، أن النسبة المئوية التى يحصل عليها المسترشد لاتدل على عدد الاستجابات التى صدرت عنه لبنود أى قسم من أقسام الاختبار، كما أنها لاتدل على عدد الاستجابات الصحيحة منها .

### الخلاصة

تناول هذا الفصل المهارات التى يجب أن يتميز بها المرشد النفسى عند استخدامه للمقاييس والاختبارات النفسية فى المقابلة الارشادية . وقد استهل الفصل بعرض سريع للتباين الجوهرى بين مصطلحات التقويم والقياس والاختبار ، مع توضيح الفروق الاساسية بين ما درج عليه غير المختصين فى علم النفس وبين المفهوم العلمى لكل منها عند تداولها واستخدامها . وكان لابد من الاشارة الى نقويم المقابلة الارشادية من حيث توضيح الهدف الاساسى منها وهو التعرف على الاستبصار الداخلى لكل من المرشد والمسترشد مع الاخذ فى الحسبان عدة اعتبارات هامة يجب مراعاتها عند القيام بعملية التقويم لاية مقابلة ارشادية وهى : ( ١ ) الموضوعية المطلقة ، ( ٢ ) الاهداف المحددة ، ( ٣ ) التغذية الرجعية . وقد اختتم هذا المبحث بتوضيح الفرق بين تقويم المقابلة الارشادية بهدف تحقيق النمو الادائى لكل من المرشد والمسترشد فى المقابلة ، وبين تقويم المسترشد فقط من أجل فهم ذاته ومساعدته على حل مشكلاته .

وقد ارتبطت حركة القياس النفسى ارتباطا وثيقا بحركة التوجيه النفسى متضمنة عملية الارشاد النفسى فى الولايات المتحدة الامريكية منذ نشأتها مع بداية القرن العشرين ، حيث أثرت كل منهما فى الأخرى تأثيرا كبيرا أدى الى تطورهما وتقدمهما على النحو الذى استقرتا عليه الآن . وبالرغم أن مصطلح القياس النفسى يستخدم بمعان كثيرة الا أنه يمكن تعريفه فى حقل الارشاد النفسى على أنه وسيلة علمية تقدر بها الظواهر السلوكية المتعلقة بشخصية الفرد من جوانبها الاربعة الاساسية تقديرا كميا وكيفيا . ويتم تقدير هذه الظواهر السلوكية بواسطة أدوات معينة قد تكون



لفظية شفوية ، تحريرية مكتوبة ، أو سمعية أدائية ، والتي يطلق عليها كلها في مجموعها : الاختبارات النفسية .

ويمكن تعريف الاختبار النفسى على انه أداة علمية تتكون من مجموعة من مثيرات نفسية مقننة وفق معايير متلائمة مع البيئة التي يطبق فيها ، وذلك لدراسة ظاهرة سلوكية معينة . وقد حلل هذا التعريف الى عناصر اساسية اربعة هي : (١) أداة علمية ، (٢) مجموعة من المثيرات النفسية ، (٣) التقنين ، (٤) دراسة ظاهرة سلوكية معينة . ثم استعرض بعد ذلك الاختبارات النفسية المقترحة في المجال الارشادى ، وقد ذكر أهم عشرة منها هي : (١) اختبار المصفوفات المتدرجة ، (٢) بطارية الاستعدادات الفارقة ، (٣) بطارية بل للتوافق ، (٤) قائمة التفضيلات الشخصية لادواردز ، (٥) قائمة موني للمشكلات ، (٦) اختبار منيسوتا المتعدد الأوجه للشخصية ، (٧) بطارية استرونج كامبل للاهتمامات ، (٨) مقياس كودر للاهتمامات ، (٩) دراسات القيم ، (١٠) بطارية قيم العمل ، وقد تمت الإشارة الى عدم الافراط في استخدام الاختبارات النفسية الا اذا دعت الضرورة لها ، مما يقلل من تزييف الاستجابات لبنود الاختبار من جانب المسترشد اذا فكر في الاستجابة لها وفقا لما ينتظره الناس منه لا كما يحسه هو ويشعر نحوها .

ولا يخلو عمل أى مرشد نفسى من تطبيق اختبار أو أكثر في مقابلاته الارشادية . ويجب أن يكون الاختبار الذى وقع عليه الاختيار للتطبيق ملائما للحالة التي يتعامل معها المرشد النفسى، ومحققا للهدف من تطبيقه، ومدعما للمقابلة الارشادية من أجل صالح المسترشد . ومن البديهي أن يكون المرشد النفسى على علم تام بخصائص الاختبارات النفسية التي يطبقها على مسترشديه من حيث الاهداف التي تحققها ، طرائق استخدامها ، المراحل العمرية المناسبة لها ، الازمنة المستغرقة في تطبيقها ، مفاتيح تصحيحها ، كيفية تفسير وتحليل نتائجها ، وامكانية التعليق عليها ، مع امكانية تقديم التوصيات المترتبة على موجوداتها . وهناك عدة اعتبارات هامة يجب مراعاتها عند تطبيق أى اختبار نفسى مما يسهم في استثمار هذه المهارة لصالح المسترشد هي : (١) شرح كل ما يتعلق بالاختبار من حيث أهدافه ، وأهميته ، ونتائجه ، والسرية التامة ، (٢) شرح كيفية اجرائه وتوضيح التعليمات المتعلقة بتطبيقه ، (٣) ملاحظة المسترشد أثناء تطبيق الاختبار وتسجيل هذه الملاحظات ، (٤) تشجيع المسترشد على المساهمة في تفسير نتائجه واختباراته وابداء الرأى والملاحظات نحوها ، (٥) في حالة تطبيق أكثر من اختبار على المرشد النفسى أن يوضح للمسترشد أى منها سوف يبدأ

بمناقشته على أن تتم مناقشتها منفصلة كل اختبار على حدة ، (٦) في حالة تطبيق أكثر من اختبار ، على المرشد النفسى أن يلخص نتائج كل منها موضحا المتشابهات والاختلافات في نتائجها ، (٧) مراعاة صياغة المادة المتعلقة بالاختبارات النفسية في عبارات سهلة بحيث تكون في صورة وصفية يمكن للمسترشد أن يفهمها .

ومما لا شك فيه ، أن أهمية تطبيق الاختبارات النفسية في المقابلة الارشادية تكمن في اكتشاف السمات الاساسية للجوانب الاربعة المشكلة لشخصية المسترشد والتي تتعلق بالنواحي الشخصية،النواحي الاجتماعية، النواحي التربوية ، والنواحي المهنية . وبناء على نتائج هذه الاختبارات يمكن مساعدة المسترشد في اتخاذ قراراته بنفسه فيما يتعلق بالاختيار المناسب لمستقبله الدراسى او لمستقبله المهنى . وبعد الاختيار المناسب للمستقبل المترقب سواء اكان دراسيا أم مهنيا ، يمكن الاستفادة من الاختبارات النفسية في تشجيع الافراد وتوزيعهم على الفصول الدراسية المختلفة أو على المهن والوظائف المتباينة وفقا لما يتفق مع سمات كل منهم ، وما يتلاءم مع خصائص شخصيته . وبناء على الاختبارات النفسية التى تطبق فى المقابلات الارشادية يمكن اكتشاف حالات الاعاقة فى عبورها المختلفة ومحاولة ارشادها بالطرق الخاصة بها أو تحويلها الى متخصصين يكونون أكثر قدرة فى التعامل معها . كما يمكن عن طريق هذه الاختبارات التعرف على حالات العباقة والموهوبين مما يسهم فى ازالة العوائق التى قد تعرقل تفوقهم وتطورهم . ويؤكد فرنون ، ١٩٦٣ (vernon) على أهمية الاختبارات النفسية فى : (١) الاختيار الدقيق لدراسة ما أو مهنة معينة ، والاختيار الموضوعى والمنصف لذوى التوافق الجيد وترقيتهم فى كل منهما ولذوى التوافق السئ وتحويلهم لأماكن مناسبة لهم ، (٢) الارشاد النفسى للافراد على أسس مدروسة ، (٣) البحوث من حيث دراسة ظواهر سلوكية معينة تتعلق بسمات الشخصية وأثرها على تكوين الاتجاهات الايجابية والسلبية عند الافراد . وأكد شرتزر وستون ، ١٩٨١ (Shertzer & Stone) على أهمية الاختبارات النفسية فى : (١) الحصول على معلومات دقيقة موثوق فيها ، (٢) التنبؤ بمدى الانجاز والاداء المستقبلى ، (٣) المساعدة فى التخطيط السليم لمستقبل الفرد الدراسى أو المهنى ، (٤) المساعدة فى تقويم عملية الارشاد النفسى .

## تسايرين للمناقشة

أولا : «توجد عدة اعتبارات هامة يجب أن تؤخذ في الحسبان عند القيام بعملية التقويم لأي مقابلة ارشادية حتى يتحقق الهدف الاساسي منه بصورة جيدة» .

■ اذكر هذه الاعتبارات بشيء من التفصيل .

ثانيا : «بالرغم أن مصطلح القياس يستخدم بمعان متعددة الا أنه يمكن تعريفه في حقل الارشاد النفسى بمفهوم محدد» .

■ تناول هذا التعريف بالتفسير والتحليل .

ثالثا : عرف الاختبار النفسى متناولا عناصره بشيء من التفسير .

رابعا : اذكر الاختبارات النفسية المقترحة في المجال الارشادى .

خامسا : اشرح ثلاث مهارات يجب أن يتميز بها المرشد النفسى عند تطبيق أى اختبار نفسى .

سادسا : ما أهمية الاختبارات النفسية في المقابلة الارشادية ؟

■ دعم شريك بما ذكره فرنون في عام ١٩٦٣ .

سابعا : وضح النقاط الاربع التى تضمنها التاكيد على أهمية استخدام الاختبارات النفسية في المقابلة الارشادية كما وردت في رأى شرتزر وستون في عام ١٩٨١ .

ثامنا : اذكر خمس مهارات يجب مراعاتها عند تفسير الاختبار النفسى مع ذكر أمثلة للممارسة الجيدة والممارسة الرديئة لكل منها .

# الفصل الثامن

## مهارات دراسة الحالة وكتابة التقارير

### SKILLS OF CASE STUDY AND REPORTS WRITE UP

- دراسة الحالة .
- مفهوم دراسة الحالة .
- أهمية دراسة الحالة .
- الصعوبات الى تواجه دراسة الحالة .
- مهارة دراسة الحالة .
- كتابة التقارير .
- مفهوم التقرير النفسى الختامى .
- أهمية التقرير النفسى الختامى .
- مهارة كتابة التقرير النفسى .
- الخلاصة .
- تمارين للمناقشة ..





تأتى دراسة الحالة بحكم طبيعتها فى المرتبة الثالثة من المهارات المهنية التى يمارسها المرشد النفسى بعد ممارسة مهارات التسجيل على اختلاف أنواعها ، وممارسة مهارات استخدام المقاييس والاختبارات النفسية فى المقابلة الارشادية . ولما كان الغرض الاساسى من ممارسة كل هذه المهارات هو تكامل المعلومات التى تتعلق بالمسترشد وبحالته الارشادية ، يجد المرشد النفسى أنه فى حاجة ماسة وضرورية لوسيلة بنائية يستكمل بها الاطار العام الذى يحدد هذا التكامل المنشود ولاسيما ان كان المسترشد مصابا باضطرابات انفعالية حادة ، أو بتخلف عقلى شديد مما يصعب معه ممارسة المهارات الاولى والثانية بالكفاءة المرجوة منها .

وفى أغلب الاحيان يكتفى بممارسة المهارة الاولى فقط (التسجيل على اختلاف أنواعه) ، وفى كثير من الاحيان تمارس المهارة الثانية (استخدام المقاييس والاختبارات النفسية) بالإضافة الى ممارسة المهارة الاولى ، بينما تمارس المهارة الثالثة (دراسة الحالة) كلما دعت الحاجة والضرورة اليها ، وفقا لحالات خاصة لا تجدى معها ممارسة المهارتين الاولى والثانية مثل حالات الافراد المتورطين فى أزمات سلوكية شديدة، حالات الافراد الجانحين أو الشاردين من بيوتهم ، حالات التخطيط المهنى المعقدة ، حالات الموهوبين على غير العادة ، أو حالات الغياب المستمر من المدرسة والتخلف المستمر عن الوظيفة ، مما يستدعى الامر دراسة وافية ومستفيضة عن كل حالة منها بدقة وعناية . ولا ينكر أحد أهمية دراسة الحالة لكل مسترشد ، تدعيما لتكامل المعلومات المتعلقة به مما يعطى تصورا واضحا عنه على أسس علمية ومنهجية سليمة ومدروسة ، ولكن نظرا لصعوبة التنفيذ من حيث الجهود المبذول ، الوقت المستنفذ ، والتكاليف المنفقة يحد من ممارسة مهارة دراسة الحالة الا فى أضيق الحدود وفقا لما تقتضيه الضرورة وتفرضه الحاجة الملحة فيما يختص بحالات خاصة مثل التى ذكرت سلفا .

ولا يخفى على أحد من العاملين فى ميدان الارشاد النفسى أن مهارة كتابة التقارير تحتل الوضع الختامى لكل المهارات الممارسة التى سبق ذكرها ، حيث أنها تقدم ملخصا وافيا عن حالة المسترشد مشتملا على المعلومات العامة والخاصة المتكاملة حوله ، والمستخلصة من التسجيل بأنواعه ، المقاييس والاختبارات النفسية ، ودراسة الحالة . كما أن هذا الملخص يشتمل على التشخيص والمقترحات والتوصيات المتعلقة بالمسترشد

وتمارس مهارة كتابة التقارير غالباً في المقابلات الارشادية النهائية ولاسيما الختامية منها حيث تقفل بها الحالة في أغلب الاحيان اما بتحقيق تنمية شخصية المسترشد وتعديل سلوكه نحو الافضل ، أو باحالتها الى أخصائي مهني آخر .

## دراسة الحالة CASE STUDY

يستخدم بعض الكتاب والمؤلفين مصطلحات دراسة الحالة (Case Study) وتاريخ الحالة (Case history) ، وتاريخ الحياة (life history) بالتبادل على فرض أنها جميعاً تحتوي على فنيات عامة متشابهة ودراسة مكثفة حول المسترشد ، وذلك بالرغم من تناول كل منها بتعريف مستقل ومختلف عن الآخر . كما يخلط البعض بين مفهومى دراسة الحالة (Case study) ومؤتمر الحالة (Case conference) مما يستدعى الامر الى القاء الضوء على كل منها بصورة عامة مع التركيز بصفة خاصة على دراسة الحالة كمهارة يجب أن تمارس بدقة وعناية من المرشد بناء على ممارسته للمهارات الأخرى في المقابلات الارشادية التى تمت مع مسترشديه .

عرف روزكرينس وهايدن (Rosecrance & Hyden, 1961) مصطلح تاريخ الحالة (Case history) على معلومات مفصلة حول شخص معين مغطيه عدداً من سنين عمره ، ومشملة على : (١) حقائق محددة ، (٢) تاريخ الاسرة ، (٣) خبرات الطفولة المبكرة ، (٤) التاريخ التربوى ، (٥) التاريخ الصحى ، (٦) خبرات التطور الاجتماعى ، (٧) نتائج الاختبارات ، (٨) الخبرات المهنية ، (٩) الاهتمامات والميول والاهداف ، و (١٠) الاحالات السابقة .

وقد خص هادلى (Hadley, 1958) مصطلح تاريخ الحالة بالمعلومات المجمعة حول عميل ما فيما يتعلق بماضيه ، مشتملة على تطور الاسرة ، التطور العصورى ، والتاريخ الاجتماعى والتربوى والمهني . ووصف زهران ، ١٩٨٠ تاريخ الحالة بأنها دراسة مسحية طولية شاملة لنمو الفرد منذ وجوده ، والعوامل المؤثرة فيه ، واسلوب تنشئته الاجتماعية والخبرات الماضية ، والتاريخ التربوى والتعليمى والصحى والاسرى المحيط به . ويرى مليكة ، ١٩٨٠ أن الوثائق الشخصية ونتائج الاختبارات النفسية والسجلات الطبية وسجلات المقابلات التشخيصية والعلاجية تشكل فى مجموعها تاريخ الحالة . وعرف الحفنى ، ١٩٧٨ تاريخ الحياة (life history) على أنه

التاريخ النفسى لحياة المريض ، حيث يشجع المعالج النفسى مريضه على مناقشة كل فترات تاريخ حياته المرضى بتلقائية مما يظهر المواد المهمة ووضعها فى الاطار الكلى لحياته .

ومما هو جدير بالذكر ، لا يجوز استخدام مصطلحى دراسة الحالة ، ومؤتمر الحالة بالتبادل ، أو الخلط بينهما على فرض أنهما متماثلان . فقد يفضل استخدام طريقة دراسة الحالة مع مسترشد ما ، بينما تكون طريقة مؤتمر الحالة أنسب وأكثر ملاءمة مع مسترشد آخر . وبالرغم أن كل طريقة منها تشترك مع الأخرى فى الاهداف العامة ، والمواد والمعلومات المستخدمة فيهما ، إلا أن الاختلاف الجوهرى بينهما يكمن فى عدد المهنيين القائمين بأداء كل منهما . فبينما تنجز طريقة دراسة الحالة بوساطة المرشد النفسى وحده فقط ، يعقد مؤتمر الحالة بحضور على الاقل اثنين من المهنيين ان لم يكن أكثر بشرط أن يكون أحدهما المرشد النفسى الذى يتعامل مع الحالة منذ بدايتها،والذى يختار بمعرفة الزميل المهنى الآخر، أو الزملاء المهنيين الآخرين مثل الاختصاصى الاجتماعى ، الطبيب النفسى ، أو أحد أقارب المسترشد للمساعدة فى تقويم الحالة ووضع الخطوط العريضة للاستراتيجيات الملائمة للتعامل معها . وغالبا ما تستخدم طريقة مؤتمر الحالة كوسيلة تعليمية وتدريبية للمرشدين النفسيين الذين تحت التدريب أو الذين فى الخدمة فعلا بهدف تنمية قدراتهم الارشادية ورفع كفاءاتهم المهنية . ومن ثم ، يعقد مؤتمر الحالة بحضور المرشد النفسى الذى يتعامل مع الحالة أصلا وحضور مشرفه الارشادى ، أستاذه التربوى، أو زميل له يكون أقدم منه فى المهنة وأكثر منه فى الخبرة .

### مفهوم دراسة الحالة

#### CONCEPT OF CAES STUDY

تتناول طريقة دراسة الحالة الوصف الدقيق لمستوى الاداء العام للمسترشد فى المجالات الارشادية المتعلقة بالجانب الشخصى والجانب الاجتماعى والجانب التربوى ، و الجانب المهنى من شخصيته ، حيث أنها تشير الى البناء الكلى لها ودينامياتها ، نقاط الضعف ومواطن القوة التى تتميز بها ، مظاهر التنمية التى طرأت على خصائصها ، احتمالات النمو المستقبلية لابعادها ، والتوصيات اللازمة لتعديل بنائها . وحتى يتحقق ذلك ، فانها تستثمر كل المعلومات التراكمية المتجمعة عن المسترشد من مصادرها المتباينة الممثلة فى السجلات الصحية والدراسية والمهنية الشاملة، المقابلات الارشادية الفردية والجماعية ، الملاحظة على النطاق المهنى وفى



البيئة الطبيعية ، المقاييس والاختبارات النفسية ؛ وسائل التسجيل الكتابي والسمعي والمرئي ، التفاعلات الشخصية والاجتماعية داخل المنزل وخارجه . ومن ثم ، فإن طريقة دراسة الحالة تعتبر المرآة الصادقة التى تعكس الصورة التراكمية المتجمعة لجوانب الشخصية الكلية للمسترشد خلال ذلك الوصف الدقيق الذى تقدمه فى اطار الدراسة المتكاملة المستخلصة حوله فى صورة ملخصة .

عرف هادلى (Hadley, 1958) دراسة الحالة على أنها تجميع لكل المعلومات المتراكمة حول الفرد حيث أنها تحتوى ، بالإضافة الى المعلومات التاريخية التى تسرد عنه ، على معلومات الاختبارات التى أجريت له ، معلومات المقابلات التى تمت معه ، معلومات الفحوصات والملاحظات التى تتعلق به . لذا ، تشتمل طريقة دراسة الحالة على المعلومات المتحصلة عن المسترشد فيما يتعلق بماضيه وحاضره ، وما يمكن التنبؤ به من مشروعات فى المستقبل . أشار شرتزر وليندن (Shertzer & Linden, 1979) الى أن دراسة الحالة يمكن أن تعرف على أنها تقرير شامل متميز بالتحقيقات التشخيصية والتحليلية المكثفة حول الفرد أو حول أية وحدة اجتماعية ، حيث يركز الانتباه على العوامل المساهمة فى تنمية أبعاد معينة فى الشخصية أو تطوير مشكلات خاصة متعلقة بها .

ويرى مليكة ، ١٩٨٠ أن دراسة الحالة طريقة استطلاعية فى منهجها حيث أنها تركز على الفرد باعتبارها الوعاء الذى يحتوى على كل المعلومات والنتائج التى يحصل عليها حول مصادرها الممثلة فى المقابلة والملاحظة والتاريخ الاجتماعى والفحوص الطبية ، والاختبارات النفسية . وأشار زهران ، ١٩٨٠ الى أن دراسة الحالة طريقة شائعة الاستخدام لتلخيص أكبر كمية محتملة من المعلومات عن الفرد ، حيث تعتبر أكثر الطرق شمولاً وتحليلاً لما تحتوى من عناصر هامة أثرت على حياته . ومن ثم ، فهى تعتبر الاطار العام الذى تقدم خلاله المعلومات الشاملة عن الشخصية ككل فيما يتعلق بماضيه وحاضرها .

### أهمية دراسة الحالة

#### THE IMPORTANCE OF CASE STUDY

تكمن أهمية دراسة الحالة فى كونها تعطى فكرة شاملة ، واضحة ومتكاملة عن المسترشد تفوق التصورات الحالية للمرشد النفسى حول

شخصيته وأبعادها ، الامر الذى يضعها فى مقدمة الوسائل التى تستخدم فى تقدير وتقويم سلوك الفرد ليس فقط فى علم النفس الارشادى ، ولكن فى كثير من مجالات العلوم الانسانية والسلوكية . وتساعد طريقة دراسة الحالة بصورة أساسية فى تلخيص الكميات المتناثرة من المعلومات المتراكمة والمتجمعة حول الفرد من أجل تفسير وفهم أبعاد شخصيته وأسلوب حياته ، وخصائص سلوكه . ومن ثم ، فإن الوظيفة الأساسية لدراسة الحالة ، والاهمية القصوى التى تتحقق منها تتمثل فى كونها وسيلة تقويم أساسية يستخدمها المرشد النفسى لتلخيص وتكامل المعلومات المتاحة له حول مسترشدیه من أجل تحديد ملامح استراتيجياته الارشادية التى يتبعها فى التعامل معهم ، ومن أجل تنمية خطواته المستقبلية فى سبيل تطوير أسلوبه المهنى ، ومن أجل تحقيق النمو الشامل لشخصية المسترشدین كهدف عام للعملية الارشادية ككل .

ويرى شرتزر وستون (Shertzer & Stone 1981) كثيرا من المرشدين النفسیین يستخدمون دراسة الحالة لتسهيل استراتيجياتهم التى تساعدهم على فهم المسترشدین مما يمكنهم من التفاعل معهم بدرجة أكبر من الذكاء المهنى أثناء المقابلات الارشادية التى ينتظمون فيها . واضافا أن دراسة الحالة تتيح الفرصة لهم أن يقدموا المعلومات والتفسيرات حول الفرد للآخرین المتصلین به والمهتمین بحالته بطريقة مكثفة . ومن ثم ، تشتمل دراسة الحالة على كل المعلومات المعروفة والتى قد تحمل معانى التشكيل العام لشخصيته كما توجد عليه فعلا .

ويؤكد شرتزر وليندن (Shertzer & Linden, 1979) على أن دراسة الحالة ان كانت تمارس وتطبق بالكفاءة المرجوة منها ، فانها تمكن المرشد النفسى وغيره من رجال المهنة من فهم الفرد فهما كافيا لتحقيق التخطيط الفعال للخطوات التالية التى تحقق تنميته وتطوره . ومن ثم ، فإن الدراسة الجيدة للحالة تحتوى على كافة المعلومات الموثقة والمتاحة حول الفرد وما يربطها من علاقة وثيقة بمشكلاته التى يعانى منها ، مدعمة بالتفسيرات التى تناولتها ، والتوصيات اللازم تنفيذها فى سبيل حلها .

وقد وضع كورشين (Korchin, 1976) عدة تساؤلات هامة أمام الاختصاصى النفسى ، تسهم الاجابة عليها فى تدعيم الاهمية القصوى التى يمكن تحقيقها من دراسة الحالة ، وفى وضعها فى بؤرة اهتماماته العلاجية من أجل مساعدة الفرد المريض على تخطى مشكلاته وعبرور أزماته . وقد وردت هذه التساؤلات على النحو التالى :

- (١) ما المشكلات التى يعانى منها الفرد المريض ؟
- (٢) ما نوعية هذا الفرد الذى يعانى من هذه المشكلات ؟
- (٣) لماذا يوظف هذا الفرد امكانياته بهذه الطريقة التى يظهر عليها ؟
- (٤) كيف أصبح هذا الفرد على هذا النحو من الحالة المرضية ؟
- (٥) كيف يتفاعل هذا الفرد مع البيئة الاجتماعية التى يعيش فيها ؟
- (٦) ما المحن التى اعترضته فى حياته ؟
- (٧) ما هى الوسائل التى استخدمها للتغلب على هذه المحن ؟
- (٨) ما الخطوات التى اتخذها من أجل الحصول على مساعدة فى حل مشكلته ؟
- (٩) ما وسائل العلاج الممكنة لمساعدته فى عبور أزماته ؟
- (١٠) ما الذى يمكن عمله من أجل مساعدته ؟
- (١١) ما النهاية التى يمكن أن يصل اليها ؟
- (١٢) ما الاحتمالات الأقل فى النجاح مع حالته ؟
- (١٣) ما هى النتائج المتوقعة من علاجه ؟

وبالرغم من الأهمية القصوى التى اتفق معظم العاملين فى ميدان الارشاد النفسى على جنيها من ممارسة مهارة دراسة الحالة ، إلا أن نفرا منهم لم يتفق معهم فى اتباع هذه الطريقة وممارسة هذه المهارة من أساسها ، على فرض أن المسترشد نفسه يجب أن يدلى بالمعلومات المتعلقة بحالته خلال المقابلات الارشادية التى تتم بينه وبين المرشد النفسى كاسلوب ارشادى فعال يسهم بدرجة كبيرة فى تنمية شخصيته وتطوير حالته نحو الأفضل . ولعل فى مقدمة هؤلاء المعارضين لممارسة مهارة دراسة الحالة كارل روجرز (Carl Rogers, 1942) الذى ذكر فى كتابه الارشاد والعلاج النفسى (Counseling and Psychotherapy) أن المرشد النفسى الكفاء عليه أن يطلب من المسترشد أن يدلى بكل ما يمكن من المعلومات عن نفسه وعن مشكلاته ، عن خلفيته وعن سيرته ، عن خبراته الاسرية وعن بيئته الاجتماعية ، عن تاريخه التربوى وتاريخه الطبى ، وكل ما يتضمن حياته من معلومات اضافية موثقة . عندئذ ، يتمكن المرشد النفسى أن يخبر مسترشده عن كيفية حل مشكلاته .

وعموما يمكن القول أن التحليل الدقيق للمعلومات المتجمعة عن ماضى الفرد وحاضره واحتمالات مستقبله من المصادر المختلفة فى الازمنة



المتباينة ، والمقدمة بطريقة منظمة في صياغة مكتوبة على شكل دراسة ارشادية شاملة ، يمكن أن تساعد المرشد النفسى فى تكوين صورة متكاملة عنه ، تعكس تفاعلاته مع غيره ، خصائص نموه ، مظاهر تطوره ، ومدى تأثيرها بالعوامل المختلفة المحيطة به سواء أكانت عوامل بيولوجية وراثية ، أم عوامل بيئية اجتماعية وثقافية واقتصادية . وبناء عليه ، يمكن التعامل مع الفرد من حيث تشخيص حالته وارشاده وفقا لأسس علمية صحيحة تساهم فى تقويم الاحداث التى مرت عليه فى حياته وشكلت شخصيته ، مما يؤدى الى تيسير فهمه بوضوح وعمق ، وعدم اصدار الاحكام على سلوكياته بصورة عفوية وسريعة . وهذا من شأنه أن يقلل من احتمالات الخطأ فى التشخيص ، واحتمالات التطرف فى الارشاد .

### الصعوبات التى تواجه دراسة الحالة

#### DIFFICULTIES FACE THE CASE STUDY

مما لاشك فيه ، أن مهارة دراسة الحالة تواجه بصعوبات قد تعرقل ممارستها بالكفاءة المرجوة منها ، أو قد تعطل ممارستها بصورة كلية من أساسها . وفيما يلى سرد لعدد من هذه الصعوبات على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر بهدف القاء الضوء على نوعيتها ومدى تأثيرها عليها :

#### أولاً - عامل الوقت Time Factors :

يشكل عامل الوقت عقبة كبرى فى ممارسة مهارة دراسة الحالة على مستوى عال من الكفاءة ، أن لم يعط لها من أساسها . أن الوقت المستنفذ فى جمع المعلومات المكثفة حول المسترشد قد يفوق الفترات الزمنية التى يجب أن تستثمر فى المقابلات الارشادية التى ينتظم فيها مع المرشد النفسى . أن تباين المصادر التى تجمع منها المعلومات وتنوعها بين المسترشد نفسه وجماعة الرفاق وأفراد الاسرة والجيران والمدرسين ومديرى المدارس ، ورؤساء العمل والاطباء والمعالجين ، والوسائل الاختبارية المقننة وغير المقننة ، كفيل بأن يطيل المدة المستغرقة فى الحصول على هذه المعلومات من مصادرها الى ما يقرب من شهور أو سنين ، حتى تكون فى صورة متكاملة ، دقيقة وموثقة . ولما كان لا يمكن باى حال من الاحوال أن تؤخر المقابلات الارشادية بسبب الحصول على هذه المعلومات ، فإن تجميعها وتوفيرها فى وقت متأخر ، يصبح بلا جدوى ، وعديم الفائدة نظرا لعدم استخدامها واستثمارها لصالح المسترشد فى الوقت المناسب لها .

#### ثانياً - المعلومات المستهلكة Consumed Information :

تعتبر المعلومات المستهلكة من الصعوبات الشائعة فى مواجهة ممارسة



دراسة الحالة بالجودة المتوقعة منها . فقد يصعب في كثير من الاحيان الحصول على معلومات تختص بحالة الفرد في الفترات الزمنية المبكرة من حياته ولاسيما فيما يتعلق بخبرات الطفولة واحداثها . ان تغير الاماكن التي عاش فيها المسترشد عبر الازمنة المتعاقبة ، وانتقال الأفراد الذين كانوا يحيطون به خلالها من تلك الاماكن الى غيرها ، كفيل بأن يحدث تغيرات متباينة على الاحداث التي مرت عليه في حياته مما يجعلها قد تكون مشوبة بالتحريف أو التزييف ، أو تكون في موضع تساؤل ممزوج بالشك والريبة فيما يروى عنها من أخبار وقصص ، كما أن تناقل هذه الاحداث على اللسنة المختلفة ، وروايتها بواسطة عدد متباين من الرواة ، وتسجيلها بواسطة عدد متنوع من المختصين في الاماكن المتفرقة عبر الازمنة المتعاقبة ، كفيل بأن يقدم صورة غير حقيقية عن المسترشد قد تكون مهتزة وباهتة ، وقد تكون مبالغ فيها ومبهرة . وبناء عليه ، أن تداول المعلومات على هذه الحالة كفيل بأن يجعلها تنتهي عند المرشد النفسى وهى في صورة مستهلكة متصفة بعدم الصدق وعدم الثبات .

### ثالثا - المعلومات المجردة : Abstract Information :

قد يكون المرشد النفسى قليل الخبرة في ممارسة مهارة دراسة الحالة ، أو قد يكون حديث التخرج ولم يبدأ في ممارستها بعد . لذا نجد أن أهم الصعوبات التي تواجه استخدام المعلومات المجردة حول المسترشد في تشخيص حالته التي يعانى منها وارشاده بناء على هذا التشخيص . ويقصد بالمعلومات المجردة الحقائق التي حصل عليها المرشد النفسى من مصادرها المختلفة واستخدامها كأساس فردى في وضع استراتيجياته الارشادية دون أن يأخذ في حسابه مشاعر مسترشده ، وأحاسيسه وانفعالاته واتجاهاته ، وتصوراتة حول نفسه وحول مشكلاته . ان أية معلومات عن المسترشد تستخدم بمعزل عن مشاركته الفعلية والايجابية في تدعيمها بمشاعره تجاهها ، وأحاسيسه حولها ، انفعالاته بها ، اتجاهاته نحوها ، وتصوراتة عنها ، تعتبر معلومات جوفاء لا يرجى منها أى نفع ، ولا أية فائدة .

### مهارة دراسة الحالة

#### SKILL OF CASE STUDY

حتى يمكن أن تمارس مهارة دراسة الحالة بالكفاءة المرجوة منها ، يجب أن يؤخذ في الحسبان جانبان أساسيان هما: ( ١ ) تنظيم المعلومات وتسجيلها

(٢) تحليل المعلومات وتفسيرها • وسنستعرض فيما يلي كلا من هذين الجانبين بشيء من التفصيل نوردده على النحو التالي :

### تنظيم المعلومات وتسجيلها :

يتوقف تنظيم المعلومات على عدة عوامل هامة نذكر منها : (١) خبرة المرشد النفسى ، (٢) عمر المسترشد ، (٣) الهدف من دراسة الحالة ، (٤) نوعية النشاط الذى تمارسه المؤسسة التى تتبنى الحالة • وقد يستخدم مرشد نفسى معين نموذجا نمطيا لتسجيل الحالة مختلفا عن نماذج أخرى يستخدمها غيره من المرشدين النفسيين ، الا أنه مهما اختلفت أشكال هذه النماذج النمطية المستخدمة فى تسجيل دراسة الحالة فإنها لا تخرج فى مضمونها عن الجوهر المشترك الذى يغطى المعلومات الاساسية التى يجب أن تشتمل عليها أى دراسة للحالة •

ويستهدف تنظيم المعلومات صياغتها فى بنود محددة ضمن اطار نمطى معين متميز بالتكامل والوضوح فيما يتضمنه من محتوى •

ويقترح شرتزر وستون (Shertzer & Stone, 1976) خطوطا عريضة يمكن أن تشكل اطارا نمطيا يحتوى على المعلومات المتعلقة بدراسة الحالة فى صورة منظمة ممثلة فى : (١) معلومات الهوية الشخصية مثل الاسم والعمر والجنس وما شابهها ، (٢) معلومات عن المشكلة الاساسية التى يعانى منها المسترشد مشتملة على أعراضها ، (٣) معلومات عن الخلفية الاسرية مشتملة على البيئة المنزلية والعلاقات بين أعضائها ، (٤) معلومات عن التاريخ العضى للمسترشد مشتملة على الامراض والاصابات التى ألمت به ، (٥) معلومات عن الشخصية وأبعادها وعن التسوافق الاجتماعى ومظاهره ، (٦) معلومات عن التاريخ المدرسى مشتملة على مستويات التحصيل الدراسى ، النشاطات المدرسية التى شارك فيها ، والعلاقات بينه وبين المدرسين وجماعة الاقران ، (٧) معلومات اختبارية وغير اختبارية ، (٨) معلومات عن الخبرات المهنية التى زاولها المسترشد ، (٩) الاهداف العامة والخاصة للمسترشد مشتملة على الخطط التربوية والمهنية ، (١٠) التقويم العام للحالة ككل من حيث الفروض والتفسير والتحليل لبنودها ، (١١) التوصيات اللازمة لتطوير حالة المسترشد ، (١٢) متابعة الخطوات التنفيذية المتخذة فى سبيل تنمية حالة المسترشد •

ويجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة اعتبارات هامة عند تسجيل المعلومات المتعلقة بدراسة الحالة حتى تحقق ممارستها أعلى قدر من

العائد المستثمر منها . وفيما يلي عرض سريع لهذه الاعتبارات التي يمكن أن تدعم مهارة دراسة الحالة حتى يتمارس بأعلى درجة من الكفاءة المرجوة .

أولا : تجنب استخدام ضمير المتكلم وضمير المخاطب عند تسجيل المعلومات المتعلقة بدراسة الحالة ، واستبدالهما بضمير الغائب ليدل على كل من المرشد والمسترشد .

ممارسة جيدة : «عندما سأل المسترشد عن أهمية استخدام جهاز التسجيل في المقابلة الارشادية ، رد عليه المرشد موضحا الفوائد التي يمكن أن تجنى من استخدامه» .

ممارسة رديئة : «عندما سألني (س) عن أهمية استخدام جهاز التسجيل في المقابلة الارشادية ، أجبتة بالإيجاب موضحا له فوائده» .

ثانيا : تجنب استخدام الجمل الطويلة والصياغة الانشائية التي قد تسبب اضطرابا لمن يقرأ تقرير دراسة الحالة نتيجة للتشتت في المعنى المقصود منها .

ممارسة جيدة « أقر المسترشد أنه يميل لدراسة الطب للأسباب الموضحة فيما يلي :

- ١ - اهتماماته بالطب تحددت بناء على اختبارات نفسية .
- ٢ - رغبة والديه في ذلك .
- ٣ - جماعة الاقران سيلتحقون بالطب أيضا .
- ٤ - المستقبل المادي والاجتماعي للطبيب يشجع على ذلك » .

ممارسة رديئة : «لقد أبدى المسترشد رغبة شديدة في الالتحاق بكلية الطب نظرا لأن المرشد النفسى في المرحلة الثانوية أجرى له اختبارات نفسية أثبتت ذلك» كما أن والديه يرغبون في التحاقه بكلية الطب باصرار عجيب . ويفضل المسترشد أن ينضم الى جماعة الاقران الذين كانوا معه في المرحلة الثانوية والذين يريدون أن يلتحقوا أيضا بكلية الطب . هذا علاوة على أن مستقبل الطبيب المادي والاجتماعي يدفعهم جميعا لاتخاذ هذا القرار» .

ثالثا : تجنب تسجيل مشاعر المرشد النفسى وأحاسيسه وظنونه حول المسترشد وحول مشكلته على زعم أنها حقائق متحصل عليها من المعلومات المتاحة بين يديه . ويجب الإشارة دائما الى أن ما يسجل عن المسترشد وعن مشكلته مستمد من تلك المعلومات .



ممارسة جيدة : «بناء على ما تجمع لدى المرشد النفسى من معلومات حول مسترشده وحول مشكلاته، وجد انه يكره العودة الى منزله مرة أخرى، ويفضل البقاء عند صديقه الذى استضافه فى أول مرة هرب فيها من المنزل» .

ممارسة رديئة : «يشعر المرشد النفسى أن المسترشد يكره العودة الى منزله مرة أخرى ، كما يحس أن كرم ضيافته صديقه له عندما لجأ اليه أول مرة هاربا من منزله سيكون سببا فى تشجيعه على البقاء عنده» .

رابعا : تجنب التنبؤ بما سيكون عليه المسترشد بناء على معلومات متشابهة تخص مسترشد آخر . ويجب أن يكون التنبؤ بناء على المعلومات التى تخص المسترشد الذى تسجل دراسة حالته .

ممارسة جيدة : «يرى المرشد النفسى بناء على ما تجمع لديه من معلومات حول مسترشده وحول مشكلاته أنه يمكن له أن يستثمر قدراته فى المجال الزراعى بدرجة أفضل من استثمارها فى المجال الصناعى» .

ممارسة رديئة : «يمكن للمسترشد أن يستثمر قدراته فى المجال الزراعى بدرجة أفضل من استثمارها فى المجال الصناعى لأن المعلومات المتحصل عليها حوله وحول مشكلاته متشابهة مع تلك التى سبق الحصول عليها حول المسترشد (س) ، الذى يعمل فى المجال الزراعى الآن» .

خامسا : تجنب تسجيل البدائل والخيارات المتاحة للمسترشد على انها أحكام الزامية تجبره على قبولها . وليكن التسجيل فى صورة عرض للبدائل والخيارات دون الالزام بها .

ممارسة جيدة : «وقد ناقش المرشد المسترشد حول عدد من البدائل والخيارات المتاحة فيما يتعلق بمشكلته مما قد يسهم فى مساعدته على اختيار الافضل منها فى سبيل حلها» .

ممارسة رديئة : «لقد وضع المرشد النفسى عددا من البدائل والخيارات أمام المسترشد ، وطلب منه أن يختار من بينها لحل مشكلته» .

بالاضافة الى تلك الاعتبارات التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند تسجيل دراسة الحالة فى تقرير شامل يعرضها بصورة متكاملة وواضحة ، هناك عدة توصيات نقدمها للمرشد النفسى ونذكره بها مما يدعم ممارسته لمهارة تسجيل دراسة الحالة .



١ - لا تنس أن تسجل ما تدركه من المعلومات المتجمعة عن المسترشد حول المشكلة الأساسية التي يعاني منها .

٢ - لا تنس أن تسجل ما تستنتجه من مشكلات فرعية مرتبطة بالمشكلة الرئيسية من خلال دراستك لتلك المعلومات .

٣ - لا تنس أن تسجل ما تلاحظه عن مشاعر المسترشد وأحاسيسه حول مشكلاته وما سجل عنه في دراسة الحالة .

٤ - لا تنس أن تسجل ما اقترح من خيارات وبدائل قد تسهم في حل مشكلات المسترشد أو تحسين وضعه الذي تحقق من تلك المعلومات .

٥ - لا تنس أن تشير الى أية معلومات اضافية يحتمل أن تساعدك في تنمية الحلول الممكنة لتلك المشكلات .

### تحليل المعلومات وتفسيرها :

لما كانت دراسة الحالة تعتبر المحصلة النهائية لكل المعلومات التي نتعلق بالفرد بما فيها وسائل التقويم الاختباري وغير الاختباري، ولما كانت هذه المعلومات تتجمع على شكل مجموعات تصنيفية بحيث تختلف كل مجموعة منها عن الأخرى ، فإن مهارة تحليل المعلومات وتفسيرها تتطلب عناية فائقة تتمثل في مهارات تحليلية فرعية ، تختص كل منها بتحليل مجموعة معينة من تلك المجموعات المصنفة من المعلومات . فمثلا مجموعة المعلومات التي تتعلق بالهوية الشخصية للمسترشد تحتاج الى مهارة خاصة بتحليلها تختلف عن المهارة التي يجب أن تمارس لتحليل مجموعة المعلومات التي تتعلق بشخصيته وأبعادها، وهذه بدورها تختلف عن المهارة التي تمارس لتحليل مجموعة مصنفة ثالثة من المعلومات مهما كان تصنيفها سواء اكانت تختص بالجانب الصحي أم بالجانب الدراسي أم الجانب الاسرى ، .. وما شابه ذلك . وتكمن مهارة المرشد النفسى التحليلية والتفسيرية في اختيار أنسب الوسائل التحليلية بحيث تتناسب كل منها مع كل مجموعة من المجموعات المصنفة للمعلومات ، وفي اختيار أوضح الطرق التفسيرية بحيث يفسر كل مجموعة منها على حدة ثم ربطها مع بعضها حتى تبدو في النهاية في صورة متكاملة .

وتشتمل مهارة تحليل المعلومات وتفسيرها على ثلاث مهارات فرعية ، سوف نتناول كل منها بشيء من التفصيل نورده على النحو التالي :

## أولا - مهارة وصف المعلومات :

مما لا شك فيه أن وصف المعلومات المجرد في حد ذاته لا يعنى شيئا للمرشد ولا للمسترشد ، ان لم يتناول المتضمنات التي تختبئ في ظلها ، حيث أن الهدف الاساسي من هذا الوصف هولقاء الضوء على الظلام الذي يخيم على خصائص هذه المعلومات التي جمعت متناثرة من كل مصدر ممكن ، ومحتمل أن يكون مختلفا عن الآخر . وحتى يكون الضوء ساطعا وكاشفا لأي تضمين مختبئ بين ثناياها ، يجب على المرشد النفسى ان يمارس هذه المهارة وفقا لأسس علمية مدروسة وهى :

### ١ - الموضوعية Objectivity :

تتحقق الموضوعية للمعلومات التي توصف بتوفر الصدق في محتواها ، والثبات في تداولها . فلا يجوز أن توصف المعلومات المتجمعة حول المسترشد وفق تخمينات المرشد النفسى أو تصوراته أو آرائه الشخصية ، انما يجب أن توصف كما هى بصراحة ووضوح كما حصل عليها بلا زيادة أو نقصان . ولا يجوز أن يحتمل الوصف أكثر من معنى فى رؤية أى فرد يطلع على المعلومات أو يقرأها ، بل يجب أن يتضمن الوصف معنى واحدا لها لأى عدد من الأفراد يتناولونها بالاطلاع والقراءة .

### ٢ - النمطية Stereotype :

تتحقق النمطية فى وصف المعلومات عندما يستخدم المرشد النفسى خطوطا عريضة تشكل الاطار العام لمحتواها ، متضمنة بنودا محددة فى صورة منظمة ، بحيث لا يجوز اضافة أى بنود اليها ولا حذف أى منها الا اذا اقتضت الضرورة ذلك . ان وصف المعلومات فى الصورة النمطية التقليدية التي يستخدمها المرشد النفسى يضمن عدم تسرب أية معلومة خارج الاطار العام للمعلومات ، ويضمن عدم نسيان أو اهمال أية حقيقة حول المسترشد لما تشتمل عليه من تسلسل منطقى وفق المجموعات التصنيفية للمعلومات .

### ٣ - التكامل Integrity :

ان المعلومات المتناثرة هنا وهناك لا يمكن أن تعطى تصورا واضحا عن محتواها ، ولا يمكن أن يلقي الضوء على الهدف من تجميعها ، لذلك على المرشد النفسى أن يمارس مهارة ربط هذه المعلومات عند وصفها بحيث تتشابك خيوطها فى نسيج قوى يظهر شكلها ويحدد ملامحها ويبرز متضمناتها المختبئة بين ثناياها . ومن ثم ، فان تكامل المعلومات التي جمعت حول المسترشد فى وصفها لا يتم الا اذا دلت كل معلومة على المعلومة الأخرى ، وفسرت احداها الثانية فى نسق متكامل .

ثانيا - مهارة الاستدلال من تجميع المعلومات وتأثيرها على حالة المسترشد :

قد يختلف مرشدان نفسيان فيما توصلا اليه من استدلال عند تحليل وتفسير المعلومات المصنفة في مجموعات ، والمتجمعة حول نفس المسترشد . ويتوقف هذا بالطبع على مدى الممارسة الميدانية والكفاءة المهنية وأثرها على ممارسة كل منهما لمهارة دراسة الحالة . وكلما ازداد تدريب المرشد النفسى على ممارسة هذه المهارة ، وكلما كثرت الحالات التى يزاوّل دراستها مما يتوفر من التدريب على تنظيم المعلومات المصنفة المتجمعة حول أصحابها وتسجيلها ، ثم التدريب على تحليل مجموعات المصنفة وتفسيرها ، فإن المرشد النفسى سيكون أكثر من غيره قدرة على الاستدلال من تجميع هذه المعلومات المصنفة في مجموعات .

ويلعب الاتجاه الارشادى الذى يعتنقه المرشد النفسى ويتبع خطاه ، والذى يخطط استراتيجياته الارشادية على هداية ، دورا هاما فى الاستدلال من تجميع المعلومات المصنفة في مجموعات ، والمتجمعة حول مسترشد ما ، وفى الاستدلال حول تأثير تلك المعلومات على حالة هذا المسترشد التى وصل اليها فمثلا المرشد النفسى الذى يتعامل مع مسترشديه وفقا للاتجاه التحليلى (psychoanalytic approach) سوف يعلل كل ما حل بالمسترشد من مشكلات وما ألم به من صعوبات الى خبرات الطفولة المبكرة فى حياته مما يجعله يركز تركيزا كبيرا على الماضى باحثا عما يخبئه من متضمنات فى ثنايا المعلومات المتجمعة حول المسترشد منذ مولده وحتى وضعه الراهن ، متاكدا من ، ومؤكدا على أن كلمة معلومة عنه فى الماضى كان لها دور مؤثر على حالته التى توصل اليها فى الحاضر .

ويسلك المرشد النفسى الانسانى (humanistic counselor) الذى يتعامل مع مسترشديه وفقا للاتجاه الجشطالتي (Gestalt approach) مسلكا آخر عند ممارسة مهارة الاستدلال من تجميع المعلومات المصنفة في مجموعات حول المسترشد الافتراضى الذى سبق ذكره ، وسوف يختلف تعليله لتأثير تلك المعلومات على حالته التى وصل اليها عن تحليل زميله التحليلى لها . سوف يركز المرشد النفسى الجشطالتي (Gestalt counselor) على المعلومات الكلية التى تتعلق بالمسترشد ككل (the whole counselee) ، والتى تتناول كل ما يتعلق بعقله وقلبه وجسده ، وفقا لتصوراته وادراكه حول نفسه وحول مشكلاته فى اللحظة الحالية (immediate moment) ، بناء على استراتيجية هنا - و - الآن (here - and - now) ، مهملًا بذلك الماضى وما يخبئه من متضمنات تتعلق بخبرات الطفولة المبكرة ، ومركزا على ذاكرة غرفة الارشاد النفسى



(counseling room memory) في تحليل ما وصل اليه المسترشد من حانة اضطرابية .

وعندما يمارس المرشد النفسى العقلى (cognitive counselor) الذى يتعامل مع مسترشديه وفقا للاتجاه الانفعالى العقلانى (rational emotive approach) مهارة الاستدلال من تجميع المعلومات حول المسترشد وتحليل تأثيرها على حالته، نجده ينحو منحى آخر مغايرا تماما. يبحث المرشد النفسى العقلى فى كل المعلومات المصنفة فى مجموعات ، والمتجمعة حول ذلك المسترشد الافتراضى عن الافكار غير العقلانية، غير المعقولة (irrational ideas) التى تختبىء فى ثناياها ويظهرها فى تسجيله للمعلومات ، ويرد اليها كل الاضطرابات السلوكية التى تطرأ على المسترشد عند تحليله لتلك المعلومات وعند تفسيره لبنودها ، ومن ثم يبنى المرشد النفسى العقلى تحليلاته للاضطرابات السلوكية التى تظهر على المسترشد على الافكار غير العقلانية التى تتضمنها المعلومات المتجمعة حوله عند ممارسته لمهارة الاستدلال من تلك المعلومات المذكورة .

وقد يضطرب تفكير القارئ الآن بعد عرض تلك الامثال الثلاثة حول ممارسة مهارة الاستدلال من المعلومات المتجمعة حول المسترشد ومدى تأثيرها على حالته . وقد تطفو عدة تساؤلات على سطح تفكيره مستفجرة عن الاصح والافوق فى الممارسة لهذه المهارة ؟ وعن أى ملك يتبع المرشد النفسى ، وفى أى اتجاه يسير ؟ . والرد على هذه التساؤلات يكمن فى ممارسة مهارة الوصف التى تعتمد على الموضوعية والنمطية والتكامل بالدقة المطلوبة وبالكفاءة المرجوة . ان المرشد النفسى الجيد ، والمحكن فى ممارسته الميدانية وفى كفاءته المهنية يمارس أولا مهارة الوصف وفقا للأسس العلمية الثلاثة التى سبق ذكرها بالتفصيل فى المبحث السابق ، ثم يمارس بعدها مهارة الاستدلال بناء على الوصف المنزه عن أى تحيز أو تطرف . وحتى يتحقق الهدف الأمثل من ممارسة مهارة الاستدلال يجب على المرشد النفسى أن يكون ملما بكل النظريات والاتجاهات والاستراتيجيات الارشادية التى تمكنه من نسج الخيوط المتناثرة فى المعلومات لتعطى نسيجاً متكاملًا يربط الماضى بالحاضر ، يربط مشاعر المسترشد وأحاسيسه بالمعلومات المجردة عنه ، يربط السلوكيات المضطربة الصادرة عنه بالافكار المعقولة وغير المعقولة التى تشغله ، يربط وسائل تعلمه للسلوك غير السوى بوسائل تعلمه للسلوك السوى ، حتى يصل فى النهاية الى وضع الصورة المتكاملة التى تعكس شخصية المسترشد بكل أبعادها فى اطار المؤثرات عليها من معلومات الماضى والحاضر واحتمالات المستقبل بموضوعية مجردة دون تحيز



أو تطرف . عندئذ ، يمكن للمرشد النفسى أن يتعامل مع مسترشدده وفق اتجاهه الذى يتبعه سواء أكان اتجاهها تحليليا ، أم سلوكيا ، أم انسانيا ، أم انفعاليا عقلانيا ، . . . ، أم أى اتجاه آخر بناء على السجل الموضوعى لدراسة حالته الذى بين يديه .

### ثالثا - مهارة التنبؤ من تجميع المعلومات :

مما لا شك فيه ، تختلف القدرة على التنبؤ من تجميع المعلومات المصنقة حول مسترشد ما بين مرشد نفسى وآخر ، وفقا لمهارته الشخصية ، ممارسته الميدانية ، وخبرته المهنية . ولا يمكن أن تمارس هذه المهارة الا فى ضوء المعلومات المتكاملة الصادقة والثابتة المتجمعة حول المسترشد ، حيث بناء عليها يمكن التنبؤ بما قد يكون عليه مستقبلا ، أو بما يحتمل أن تصل اليه حالته فيما بعد . وبالرغم أن التنبؤ قد لا يكون صادقا فى كثير من الاحيان ، أو قد لا يتحقق بالصورة الماتمل فيها ، الا أن ممارسة مهارته تعتبر ضرورة ملحة تفرضها الاستراتيجية الارشادية . وقد أكد مهل (Meehl, 1954) هذا المعنى عندما أشار الى أن بعض السحوث المبنية على قياس قدرة الاختصاصيين النفسيين فى التنبؤ أظهرت تباينا فى صدق تنبؤاتهم وفقا لمهارة كل منهم وممارسته وخبرته ، مما جعله لا يثق فى التنبؤ الاكلىنىكى بصورة عامة . وقد رد عليه ثورن (Thorne, 1964) بأن الاختصاصى النفسى الكفاء تفوق تنبؤاته أية تنبؤات أخرى ولو كانت من مصدر احصائى .

يجب على المرشد النفسى أن يكون حذرا جدا عند ممارسة مهارة التنبؤ من المعلومات المتجمعة حول مسترشد ما . فلا يجوز تعميم تنبؤ من معلومات متجمعة حول مسترشد معين على مسترشد آخر له نفس الظروف ومتشابه معه فى المعلومات ، فقد تظهر مفاجآت بيئية خارجية لم تكن فى الحسبان تقلب الاوضاع وتغير الاحوال وتبطل صدق التنبؤ . فمثلا اذا دفعت الظروف مسترشد ما الى أن يرتكب جريمة السرقة ، فليس بالضرورة أن تكون الظروف المتشابهة لمسترشد آخر دافعا له أيضا لارتكاب جريمة السرقة . وكلما كانت المعلومات المتجمعة حول المسترشد على أسس تقويمية سليمة مثل الوسائل الاختبارية وغير الاختبارية بما تتضمنها من مقاييس واختبارات نفسية بأنواعها ، والملاحظة بطرقها ، والمقابلات بتكرارها ، كانت الممارسة الفعلية لمهارة التنبؤ من المعلومات أقرب ما تكون للصدق والصحة والتحقق ، ولاسيما أن ممارسة هذه المهارة تعتمد أساسا على مجهودات المرشد النفسى فى تجميع المعلومات الموثقة حول مسترشدده بالاضافة الى حسه المهنى .

## كتابة التقارير

### REPORTS WRITE UP

تتباين التقارير التي يتناولها المرشد النفسى بالتسجيل والتحليل والتفسير أو العرض بحيث يرتبط كل منها بالآخر في صورة متكاملة حول حالة المسترشد من جميع جوانبها الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية . وقد تناولنا في مواضع سابقة من هذا الكتاب تقارير دراسة الحالة ، تقارير تفسير الاختبارات النفسية ، تقارير تطور حالات المسترشدين بشيء من التفصيل بالعرض والتحليل . وسوف نتناول ان شاء الله في هذا المبحث التقارير النفسية الختامية (Final Psychological reports) التي يكتبها المرشد النفسى غالبا في نهاية مقابلاته الارشادية وعند اقفال الحالة باتمام علاجها وشفائها أو باحالتها الى غيره من المختصين المتخصصين حسب ما يرى وفقا لظروفها . وتوجه هذه التقارير الى الاختصاصيين النفسيين على اختلاف تخصصاتهم الاكاديمية ، وتباين مجالات ممارساتهم المهنية، أو الى مؤتمرات الحالة ، أو الى أية مؤسسة وثيقة الصلة بالحالة التي يكتب عنها التقرير النفسى الختامى سواء أكانت مؤسسة صحية ، أم اجتماعية أم تربوية ، أم مهنية . وتوجيه التقرير النفسى الختامى الى أى من هؤلاء بمفرده قد لا يعنى شيئا لهم ان لم يكن مدعما بمستندات أخرى منفصلة مرتبطة ببنوده وشارحة لمحتوياتها مثل الفحوصات الطبية التي أجريت على المسترشد وما يتعلق بها من ملاحظات الاطباء والمرضى ، الاختبارات النفسية التي طبقت عليه وما يتعلق بها من توصيات ومقترحات ، وتاريخ حالته وتطورها منذ انتظامه في المقابلات الارشادية وحتى نهايتها .

ومن الضروري أن يكتب التقرير النفسى الختامى لكل مسترشد حيث يصبح مستندا هاما في ملفه الدائم وجزءا لا يتجزأ من ذلك الملف الذى يحتفظ به في مركز الارشاد النفسى الذى يتولى رعايته الارشادية . ومن جهة أخرى يحتفظ المرشد النفسى بنسخة من هذا التقرير بالاضافة الى التقارير الأخرى المتعلقة بحالة المسترشد في ملف خاص في سجلاته الشخصية للرجوع اليها كلما دعت الحاجة الى ذلك ، مع الاخذ في الاعتبار بان السرية التي تكتنف الملفات الخاصة بالمسترشدين والتي يحتفظ بها المرشد النفسى في سجلاته الشخصية يعتبر مبدأ مسلما به وغير قابل للجدل، ولا مجال للنقاش فيه .

### مفهوم التقرير النفسى الختامى

#### CONCEPT OF THE FINAL PSYCHOLOGICAL REPORT

لا يقر عدد من الكتاب والمؤلفين ، أو الممارسين المهنيين المتحيزين

لتخصصاتهم الدقيقة أو لممارستهم الفعلية ، مسمى «التقرير النفسى» (Psychological report) بل نجد أن منهم من يطلق عليه «التقرير الاكلينيكي» (clinical report) ، ومنهم من يطلق عليه «التقرير الارشادى» (counseling report) بينما يصر المعتدلون على استخدام المسمى النمطى : «التقرير النفسى» عن اعتقاد منهم بأنه يشتمل على النواحي الاكلينيكية والنواحي الارشادية التى لا انفصام بينها باعتراف وشهادة كل من روجرز (Rogers, 1942) ، برز (perez, 1965) ، برامر وشوستروم (Brammer & Shostrom, 1968) ، كورى (Corey, 1977) ، بيتروفسكا وآخرون (Belkin, 1976) ، وذلك على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر .

يعتبر التقرير النفسى الختامى الواجهة العريضة التى تدل على محتوى المعلومات المتباينة التى حصل عليها المرشد النفسى من مصادرها المختلفة حول مسترشد ما ، مشتملة على كل ما يتعلق به من دراسات وفحوصات واختبارات ووسائل تقويمية غير اختبارية فى صورة ملخصة تعكس نتائج المقابلات الارشادية لمحصلة نهائية لمهاراتها وفنيتها وأهدافها التى تحققت . ويرى داير وفرايند (Dyer & vriend, 1975) أن التقرير النفسى الختامى وسيلة بناءية للمساعدة فى تلخيص حالة كل عميل (مسترشد) تم ارشاده حتى ولو كان عدد مقابلاته الارشادية مع مرشده النفسى لم يتجاوز المرة الواحدة . ويرى هنا وهنا ، ١٩٧٦ أن التقرير النفسى الذى يكتبه الاخصائى الاكلينيكي يعتبر ملخصا وافيا لكل ما يتعلق بحالة المريض من بحوث ودراسات سابقة ، وأنه يختلف باختلاف الشخص الذى سيرسل اليه التقرير ، ومدى قدرته على تفهم ما به من مصطلحات اكلينيكية .

### أهمية التقرير النفسى الختامى

#### THE IMPORTANCE OF FINAL PSYCHOLOGICAL REPORT

لا ينكر أحد أهمية التقرير النفسى الختامى كوسيلة أساسية وفعالة فى عرض التطورات المختلفة التى طرأت على المسترشد من مختلف جوانبه الارشادية ، شخصية كانت أو اجتماعية ، تربوية أو مهنية خلال المقابلات الارشادية المتتالية منذ المقابلة الابتدائية الاولى وحتى المقابلة الاخيرة . أن التقرير النفسى الختامى يعطى صورة واضحة للمرشد النفسى وزملائه المهنيين عن الحالة النهائية التى وصل اليها المسترشد ، وما يمكن أن يقدم له من تسهيلات وقائية وعلاجية وانمائية خلال العملية الارشادية فى المستقبل اذا أعيد اليه مرة أخرى ، أو اذا أحيل الى غيره لاستكمال متابعة حالته . وبناء عليه ،



يمكن تقويم فعالية المقابلات الارشادية واستراتيجيتها في التعامل مع المسترشد على أسس واقعية واضحة ومسجلة في التقرير النفسى الذى كتب عنه . أن المعلومات التى تم الحصول عليها حول مسترشد ما خلال انتظامه فى عملية الارشاد النفسى تعتبر مادة غنية فى تغذية التقويم الشامل للعملية الارشادية ككل ، وفى رسم ملامح التنبؤ بما قد يحدث له (المسترشد) بعد عملية الارشاد النفسى الذى انتظم فيه .

ولما كان التقرير النفسى يعتبر المستند العلمى الذى يعتمد على بنوده فى تقويم العملية الارشادية بصورة عامة ، وتقويم حالة المسترشد بصفة خاصة فإن دراسته وممارسة كتابته بمهارة فائقة أمر ضرورى لكل مرشد نفسى يريد أن ينقل خبراته المهنية عبر الكلمات الى زملائه فى المهنة ، أو رؤسائه فى العمل ، أو مسترشديه فى المركز الارشادى ، مبينا وموضحا ما تم فى الماضى وما يمكن أن يتم فى المستقبل لكل من العملية الارشادية والحالة العامة للمسترشد . ومن ثم ، يمكن أن يحقق التقرير النفسى فوائد هامة كحد أدنى لا يقل عن كونه سجلا دائما يحقق المساعدة للمرشد النفسى فيما يوضحه من صورة عن مسترشده أن كان سوف يتعامل معه مرة أخرى فى المستقبل . كما يستفاد من التقرير النفسى فى كونه دليلا واضحا ومستندا واقعيًا حول الانجازات المهنية من مهارات وفنيات تمت على يدى المرشد النفسى فى مقابلاته الارشادية خلال عملية الارشاد النفسى مع مسترشده .

### مهارة كتابة التقرير النفسى

#### SKILL OF PSYCHOLOGICAL REPORT WRITE UP

مما هو جدير بالذكر ، أنه لا يوجد ما يسمى بأحسن صيغة يمكن أن تكتب بها بنود التقرير النفسى ، ولا يوجد شكل واحد مخدد يحتوى عليها . ولكن من الضرورى أن يلم المرشد النفسى بخصائص المهارة فى كتابته حتى لا يغفل أمرا يكون مهما ، ولا يهمل بندا لا يمكن الاستغناء عنه . ومن ثم ، فإن أى تقرير نفسى يجب ألا يتعد مثلا عن تضمين ما تم فى المقابلات التشخيصية (diagnostic interviews) بواسطة الاطباء النفسيين (psychiatrists) وما سرد فى التاريخ الاجتماعى (social history) بواسطة الاخصائيين الاجتماعيين (social workers) ان تعرضت لها حالة المسترشد الذى سوف يكتب التقرير النفسى عنه ، وذلك فى اطار التعاون المشترك بين المرشد النفسى وزملائه الاخصائيين فى فريق التوجيه النفسى بالمركز الارشادى . وبناء عليه ، يمكن أن يصمم التقرير النفسى ويفصل حسب الحاجة اليه ، ليقابل متطلبات الوضع الراهن لمسترشد ما . وقد يختلف تصميمه وتفصيله ليقابل المتطلبات لوضع آخر خاص بمسترشد ثان . ومهما كان الشكل المصمم للتقرير النفسى ، ومهما كان تفصيله حسب المتطلبات الراهنة لحالة المسترشد ، فإنه يجب ألا يخرج بأى حال من الاحوال عن الخطوط العريضة التى تشكل ملامحه وتقر بصلاحيته . وسوف نعرض فيما يلى وصفا تفصيليا للخطوط العريضة



المقترحة في تصميم وتفصيل أى تقرير نفسى يكتبه المرشد حول أى مسترشد .

### الخطوط العريضة المقترحة في تصميم التقرير النفسى :

#### أولا - المعلومات الوصفية Discriptive Information :

- ١ - معلومات خاصة بالهوية مثل الاسم،العمر،الجنس،الوزن،الطول .
- ٢ - معلومات عن التاريخ الشامل فى الماضى والحالة العامة الراهنة فيما يتعلق بالنواحى الصحية ، الاجتماعية ، التربوية ، المهنية .
- ٣ - معلومات تتعلق بمشكلات المسترشد التى دفعته للانتظام فى عملية الارشاد النفسى وللحضور فى المقابلات الارشادية .
- ٤ - معلومات عن أسباب الاحالة من أو الى المركز الارشادى الذى يرقاه .
- ٥ - معلومات عن تطلعات المسترشد نحو المستقبل وأحلامه وآماله فى تحقيقها .

#### ثانيا - المعلومات الارشادية Counseling Information :

- ١ - معلومات عن المقابلات الارشادية التى تمت مع المسترشد ، ومدى استجاباته لها وخلالها ، والمواعيد التى تمت فيها أو تأجلت الى غيرها .
- ٢ - معلومات عن اتصالات المرشد النفسى مع زملاء آخرين فى المهنة أو متصلين بها عن قرب أو بعد بهدف التشاور وتبادل الرأى حول المسترشد .
- ٣ - معلومات عن اتصالات المرشد النفسى بأسرة المسترشد ، أو ببعض أقربائه ، أو بعدد من أصدقائه وزملائه، أو برؤسائه بهدف التأكد من بيانات أو تصحيحها حول المسترشد .
- ٤ - معلومات عن الطرق والاساليب الارشادية التى اتبعت مع المسترشد، ومدى مساهمتها فى حالته وتأثيرها عليه، وعن نوعية الاستراتيجية الارشادية الشاملة المستخدمة فى التعامل معه ومدى كفاءتها فى تحقيق أهدافها .
- ٥ - معلومات عن التقويم النهائى للمقابلات الارشادية وما تم خلالها، وعن تقويم المسترشد وحالته وما أحيط بها ، وعن التشخيص النهائى للاعراض التى ظهرت على سلوكه خلال مناقشته فى مشكلاته .

#### ثالثا - المعلومات المتعلقة بالشخصية Personality Information :

- ١ - معلومات عن وسائل التقويم الاختبارى وغير الاختبارى التى

طبقت على المسترشد خلال مقابلاته الارشادية ، وعن ملاحظاته عليها ، وعن اتجاهاته نحوها ، وعن استجاباته لها ولنتائجها .

٢ - معلومات عن نتائج التقييم الاختباري وغير الاختباري متضمنة قدراته العقلية العامة والخاصة ، وأبعاد شخصيته وجوانبها الارشادية ، نظام قيمه وخصائص توافقه وودائع سلوكه .

٣ - معلومات عن مفهومه لذاته وتقويمه لها ، عن فلسفاته وحدود امكانياته ، وعن تفضيلاته الشخصية والعامة .

#### رابعاً - معلومات الخلاصة Summary Information :

١ - ابراز العناوين الاساسية التي تناولها التقرير النفسى الختامى .

٢ - التركيز على اهم النقاط التي تناولها التقرير النفسى الختامى .

٣ - توضيح : المشكلة الرئيسية والمشكلات الفرعية ان وجدت ، الاعراض الاساسية التي دلت عليها ، الاساليب المباشرة في معالجتها ، النتيجة النهائية التي تم التوصل اليها .

#### خامساً - التوصيات Recommendations :

١ - توجه التوصيات الى المسترشد نفسه بهدف تبصيره بما وصل اليه ، وبما انتهت اليه حالته ، أو بمدى حاجته الى المزيد من الرعاية الارشادية من متخصصين آخرين أو من أسرته أو أحد أعضائها .

٢ - توجه التوصيات الى أى زميل مهني آخر سوف يتابع حالة المسترشد بعد احالته اليه عندما يرى المرشد النفسى ضرورة لذلك ، أو الى أسرته أو أحد أعضائها المعنيين بأمره بهدف استكمال الرعاية الارشادية له .

٣ - توجه التوصيات عموماً في صياغة واضحة تتسم بالصراحة والامانة المهنية بحيث تكون مبنية على النتائج التي توصل اليها المرشد النفسى خلال مقابلاته الارشادية مع مسترشده مدعمة بالاشارة الى أسبابها ومسبباتها المستخلصة من تلك النتائج المتحصل عليها .

#### مهارات الممارسة في كتابة التقرير النفسى الختامى :

أولاً : يكتب التقرير النفسى الختامى على الآلة الكاتبة بمعرفة المرشد النفسى بحيث تترك مسافة مفردة (single space) بين كل سطر والآخر . وإن تعذر كتابته على الآلة الكاتبة ، لا مانع من كتابته بخط يده ، ولكن نشدد ونؤكد على عدم تكليف سكرتيره أو أى فرد آخر بكتابته انطلاقاً من مبدأ السرية المكفول في العملية الارشادية .

ثانياً : يجب ألا يهمل التقرير النفسى تسجيل المعلومات الاساسية حول

المشكلات التى يعانى منها المسترشد وسلوكه النتائج عنها ، وسائل تفويمه المختلفة ونتائجها ومدى استجاباته لها ، والتوصيات اللازمة بشأنها .

ثالثا : يجب أن يبتعد التقرير النفسى بقدر الامكان عن المصطلحات الفنية المتخصصة ولاسيما اذا كان موجها الى غير المتخصصين فى المهنة أو الى المتصلين بها مثل الاشخاص المحيطين بالمسترشد فى النطاق الاسرى ، أو فى مركز العمل . وذلك مما يسهل قراءته ويجعله أكثر فهما .

رابعا : يجب أن تكون صياغة العبارات والجمل التى يحتوى عليها التقرير النفسى فى صورة موضوعية ، سهلة وبسيطة ، واضحة ومفهومة ، وبعبارة عن استخدام ضمير المتكلم أو ضمير المخاطب ، بل يفضل أن تبنى الصياغة على أساس ضمير الغائب بالنسبة لكل من المرشد والمسترشد .

خامسا : يجب أن يقتصر استخدام المصطلحات الفنية المتخصصة أو الكلمات ذات المعانى الخاصة مثل عقدة أوديب (oedipus complex) والتى لاغنى عنها أن كانت سوف تخدم الهدف من استخدامها فى التقرير النفسى ، وذلك فى حالة رغبة المرشد فى نقل أفكاره وتشخيصه واساليب معالجته للحالة الى زملاء متخصصين فى المهنة بهدف التشاور وتبادل الرأى حولها ، وبهدف التوفير فى الوقت والمجهود المبذولين عنه بعبارات أو بجمل عامة واستخدامها عوضا عنها .

سادسا : ألا يستخدم الرأى الشخصى للمرشد النفسى على أنه حقيقة واقعة ، أو أمر جازم . لذلك يفضل استخدام العبارات الوصفية التى تتصف بكونها بلا نهاية محددة ، وبكونها متروكة لتقدير القارئ مثل : يبدو أنه - ربما يكون - وقد يظن أن - بكفاءة متروقة - بجودة متوقعة - بقدر مناسب من الاداء .

سابعا : يجب ألا تسجل نتائج التقويم الاختبارى وغير الاختبارى بصورة مبهمه ، أو وفقا لدرجاتها الخام فقط والتى لا تعنى شيئا للقارئ العادى والمتخصص على حد سواء ، أو بناء على علاقات ارتباط بين الدرجات الخام والدرجات المئينية ونسبتها المئوية التى يفهمها المتخصص فقط دون غيره ، لذلك يجب أن تدعم هذه النتائج بتفسير مختصر حول طبيعة كل درجة وما تعنيه من أرقام مجردة .

ثامنا : يجب أن تتدرج المعلومات المتباينة حول المسترشد فى ترتيب منطقى مختصر حسب تسلسلها الزمنى كلما أمكن ذلك ، على ألا يكون حجم التقرير النفسى الختامى أكثر من صفحتين فى أغلب الاحوال ، إلا اذا دعت الضرورة الى مزيد من صفحات اضافية .

تاسعا : يجب أن يكتب التقرير الختامى على نموذج مطبوع بنمط معين يمثل الجهة التى يصدر عنها حاملا اسمها وعنوانها وشعارها ان وجد . كما يسجل فيه اسم المرشد النفسى الذى يشرف على الحالة مدعما التقرير بعد كتابته بتوقيعه فى نهايته وتاريخ تحريره ، وختمه ان وجد .



بسم الله الرحمن الرحيم  
نموذج مقترح لدراسة الحالة

أولا - معلومات الهوية الشخصية :

الاسم : ..... الجنس : ذكر : ..... أنثى : .....  
تاريخ الميلاد : ..... محل الميلاد : .....  
الحالة الاجتماعية : ... متزوج : ... أعزب : ... عدد الاولاد : ذكور : ... إناث : ...  
اسم ولي الأمر (للقاصر فقط) : .....  
تليفون المنزل : ..... تليفون العمل : .....  
عنوان السكن : ..... عنوان العمل : .....

ثانيا - معلومات عن الشكوى الأساسية :

الشكوى الأساسية : .....  
تاريخ الاحساس بها : .....  
كيفية الشعور بها : .....  
الاعراض التي يعاني منها : .....  
مصدر حالته : .....  
الخبرات الارشادية السابقة : .....  
مدى تطورها : .....

ثالثا - معلومات عن الخلفية الاسرية :

مستوى الدخل العام : .....  
مستوى تعليم الأب : ..... مهنته : ..... عمره : .....  
مستوى تعليم الأم : ..... مهنتها : ..... عمرها : .....  
مستوى تعليم الزوجة/الزوج : ..... المهنة : ..... العمر : .....  
عدد الاخوة والاخوات : الذكور : ..... الإناث : .....  
مستوى تعليم الاخوة : ..... المهن : .....  
أعمار الاخوة تنازليا : .....  
مستوى تعليم الاخوات : ..... المهن : .....  
أعمار الاخوات تنازليا : .....  
ترتيب المسترشد بين الاخوة والاخوات : .....  
علاقة المسترشد بالأب : ..... علاقة المسترشد بالأم : .....  
علاقة المسترشد بالاخوة : ..... علاقة المسترشد بالاخوات : .....  
أعضاء آخرون بالأسرة : جد : ..... جدة : .....  
عم/خال : ..... عمه/خاله : .....  
حالات الطلاق بالأسرة : .....  
الاتجاه العام نحو الأسرة : .....

رابعا - معلومات عن التاريخ العضوى :

أمراض معدية في الصغر : .....



أمراض معدية في الكبر : .....  
أمراض مزمنة في الأسرة : .....  
أمراض وراثية في الأسرة : .....  
أمراض عقلية في الأسرة : .....  
أمراض نفسية في الأسرة : .....  
أمراض جنسية في الأسرة : .....  
أصابات طارئة : ..... حالات ادمان : .....

#### خامسا - معلومات عن الشخصية والتوافق الاجتماعي :

سمات الشخصية : انطوائى : ..... انبساطى : .....  
علاقاته بالآخرين الجنس الآخر : ..... جيرانه : .....  
أصدقائه : ..... أقاربه : .....

#### سادسا - معلومات عن التاريخ الدراسي :

المستوى التعليمي الحالي : .....  
عدد سنوات الدراسة الابتدائية ..... مستواه التحصيلي فيها .....  
عدد سنوات الدراسة الإعدادية ..... مستواه التحصيلي فيها .....  
عدد سنوات الدراسة الثانوية ..... مستواه التحصيلي فيها .....  
عدد سنوات الدراسة الجامعية ..... مستواه التحصيلي فيها .....  
استجابته للخبرة المدرسية الاولى : .....  
المواد الدراسية ذات التقدير العالي : .....  
المواد الدراسية ذات التقدير المتوسط : .....  
المواد الدراسية ذات التقدير المنخفض : .....  
الأنشطة المدرسية التي شارك فيها : .....  
عضوية الجماعات المدرسية ودوره فيها : .....  
علاقاته مع المدرسين وإدارة المدرسة : .....  
علاقاته مع رفاق المدرسة : .....  
هواياته وميوله واهتماماته : .....

#### سابعا - معلومات التقويم :

الاختبارات النفسية التي أجريت له : .....  
السبب في إجرائها : .....  
الجهة التي أوصت بإجرائها : .....  
نتائج هذه الاختبارات : .....  
تفسيرها بواسطة المرشد النفسي : .....  
التوصيات التي أوصى بها المرشد : .....

### ثامنا - معلومات عن الخبرات المهنية :

- ..... المهنة الحالية :
- ..... مستوى أدائه المهني :
- ..... مستوى رضائه المهني :
- ..... مستوى دخله من المهنة :
- ..... الوظائف السابقة :
- ..... سبب انتقاله للمهنة الحالية :
- ..... التدريبات التي أنجزها :
- ..... ساعات العمل الفعلية في اليوم : ..... في الاسبوع : .....
- ..... الاجازات والعطلات في الاسبوع : ..... في السنة : .....
- ..... في المواسم : ..... في الأعياد : .....
- ..... الاضطرارية : ..... الاستثنائية : .....
- ..... التأمين الصحي في العمل : ..... الضمان الاجتماعي من العمل : .....
- ..... الاخطار المتوقعة من العمل : ..... التعويضات المتوقعة من العمل : .....
- ..... سن التقاعد (المعاش) : ..... مكافأة التقاعد (المعاش) : .....
- ..... علاقاته بزملائه : ..... علاقاته برؤسائه : .....
- ..... علاقاته بمرؤوسيه : ..... علاقاته بالمتريدين عليه : .....
- ..... طموحاته في المستقبل : ..... خطته لتحقيق الطموحات : .....

### تاسعا - التقويم العام للحالة :

- ..... الفروض حول الحالة :
- ..... تفسير الحالة :
- ..... تحليل بنود الحالة :
- ..... تشخيص الحالة :
- ..... طرق العلاج المقترحة :

### عاشرا - افعال الحالة :

- ..... التوصيات اللازمة لتطوير الحالة :
- ..... الخطوات التنفيذية لتنمية الحالة :
- ..... الجهة المحال اليها اذا دعت الضرورة :
- ..... النتيجة النهائية التي وصلت اليها الحالة :
- ..... تاريخ افعال الحالة
- ..... توقيع المرشد النفسي
- .....

### ملاحظة هامة :

تعتبر هذه البنود الواردة في نموذج دراسة الحالة خلاصة مكثفة لما ورد من بنود كثيرة في نماذج متباينة من دراسة الحالة استخدمت في كثير من العيادات النفسية ومراكز الارشاد النفسي وسجلت في كتب ومؤلفات عدد لا بأس به من الكتاب والمؤلفين والممارسين في مجال علم النفس الارشادي والعيادي.

بسم الله الرحمن الرحيم  
نموذج مقترح للتقرير النفسى الختامى  
أولاً - المعلومات الوصفية :

( ١ ) معلومات الهوية الشخصية :

الاسم : ..... الجنس : ذكر : ..... انثى : .....  
تاريخ الميلاد : ..... محل الميلاد : .....  
الوزن : ..... الطول : .....  
اسم ولى الامر (للقاصر فقط) : .....  
تليفون المنزل : ..... تليفون العمل : .....  
هنوان السكن : ..... عنوان العمل : .....

( ٢ ) التاريخ الشامل :

الحالة الصحية عموماً : .....  
الامراض العضوية فى الصغر : .....  
الامراض العضوية فى الكبر : .....  
الامراض العقلية فى الاسرة : .....  
الامراض النفسية فى الاسرة : .....  
الحالة الاجتماعية عموماً : .....  
متزوج : ..... أعزب : ..... عدد الأولاد : الذكور : ..... الاناث : .....  
العلاقة مع الزوجة/الزوج : .....  
العلاقة مع الابناء : .....  
العلاقة مع الاخوة والاخوات : .....  
العلاقة مع الوالدين : .....  
الحالة التربوية عموماً : .....  
المستوى الدراسى الحالى : .....  
المستوى الدراسى السابق : .....  
العلاقات المدرسية : .....  
الطموحات والتوقعات التربوية : .....  
الحالة المهنية عموماً : .....  
المستوى المهنى الحالى : .....  
المستوى المهنى السابق : .....  
العلاقات المهنية : .....  
الطموحات والتوقعات المهنية : .....

( ٣ ) معلومات عن الشكوى الاساسية :

الشكوى الاساسية للحالة : .....

الاعراض الحالية للشكوى .....  
بصدر الاحالة : ..  
سبب الاحالة :

#### ثانيا - المعلومات الارشادية :

عدد المقابلات الكلى فى المعالجة الحالية .....-الفترة الزمنية المستغرقة فيها...  
عدد المقابلات الكلى فى المعالجات السابقة -الفترة الزمنية المستغرقة فيها...  
استجابة المسترشد للمقابلات بصفة عامة : .....  
المشورة مع زملاء المهنة : .....  
المشورة مع المتصلين بالمسترشد : .....  
الاتصال بالأسرة والأقرباء : .....  
الاتصال بالزملاء والرؤساء : .....  
الطرق والاساليب الارشادية : .....  
الاستراتيجية الارشادية الشاملة : .....  
مدى مساهمة المسترشد فى العملية الارشادية الكلية : .....  
النتائج النهائية من العملية الارشادية الكلية : .....

#### ثالثا : المعلومات عن الشخصية :

الاختبارات النفسية التى أجريت للمسترشد : .....  
النتائج وتحليل البنود وتفسيرها : .....  
التوصيات اللازمة بشأنها : .....  
مفهوم الذات : ..... قدرته العامة : .....  
قدراته الخاصة : .....

#### رابعا - الخلاصة :

تشخيص الحالة : .....  
وسائل الارشاد والعلاج : ..... النتيجة النهائية للحالة : .....

#### خامسا - اقفال الحالة :

توصيات عامة بخصوص الحالة : .....  
توصيات خاصة بالمسترشد : .....  
توصيات للزملاء فى المهنة : .....  
الجهة المحال اليها حسب الضرورة : .....  
تاريخ اقفال الحالة ..... توقيع المرشد النفسى

ملاحظات هامة : تعتبر هذه البنود الواردة فى نموذج التقرير النفسى الشامل الختامى خلاصة مكثفة لما ورد من بنود كثيرة فى نماذج متنوعة من التقارير النفسية التى استخدمت فى كثير من العيادات والمراكز النفسية ،والتي سجلت فى كثير من الكتب والمؤلفات الارشادية والاكلينيكية .



## الخلاصة

تأتى دراسة الحالة فى المرتبة الثالثة من المهارات المهنية التى يمارسها المرشد النفسى ، بينما تمثل مهارة كتابة التقارير المرتبة الرابعة والاخيرة ، وذلك بحكم طبيعة كل منهما . وتمارس المهارة الاولى وهى التسجيل الكتابى على اختلاف أنواعه فى أغلب الاحيان ، بينما تمارس المهارة الثانية المتعلقة باستخدام المقاييس والاختبارات النفسية فى كثير من الاحيان بالإضافة الى ممارسة المهارة الاولى . وتمارس المهارة الثالثة المختصة بدراسة الحالة كلما دعت الحاجة الى ذلك ، وفقا لحالات خاصة لا تجدى معها ممارسة المهارتين الاوليتين ، بينما تمارس المهارة الرابعة والاخيرة المتعلقة بكتابة التقرير النفسى الختامى فى المقابلات الارشادية النهائية عندما تقفل الحالة بانتهاء المعالجة الارشادية ، او باحالتها الى أخصائى مهنى آخر حسب ظروفها .

وبالرغم من استخدام مصطلحات دراسة الحالة (case study) ، وتاريخ الحالة (case history) ، وتاريخ الحياة (life history) بالتبادل على فرض أنها جميعا تحتوى على فنيات عامة متشابهة ، إلا أن كل منها قد تم توضيحه بتعريف مستقل ومختلف عن الآخر . وبالرغم من الخلط الذى يحدثه البعض بين مفهومى دراسة الحالة (case study) ومؤتمر الحالة (case conference) ، إلا أن كلا منهما قد أوصى باستخدامه منفصلا عن الآخر حسب المسترشد وحالته التى يتعامل معها المرشد النفسى . وقد تم التركيز فى هذا الفصل على مفهوم دراسة الحالة باعتبارها المرآة الصادقة التى تعكس الصورة المتراكمة المتجمعة لجوانب الشخصية الكلية للمسترشد خلال الوصف الدقيق الذى تحتوى عليه فى إطار الدراسة المتكاملة المستخلصة حوله فى صورة مبسطة وملخصة .

وتكمن أهمية دراسة الحالة فى كونها تعطى فكرة شاملة ، واضحة ومتكاملة حول المسترشد متناولة شخصيته من جميع أبعادها وسماتها ومدى انجازاتها فى الماضى والحاضر ، ومدى ما يمكن أن تنجزه فى المستقبل حسب التوقعات المبنية على الدراسات المختلفة التى تمت حوله . هذا مما يجعلها فى مقدمة الوسائل التقويمية التى تقدر وتقوم سلوك الفرد ليس فقط فى علم النفس الارشادى ، بل فى كثير من مجالات العلوم الانسانية والسلوكية الأخرى . ومن ثم ، فإن دراسة الحالة تعتبر الوسيلة الأساسية التى يستخدمها المرشد النفسى فى تقويم سلوك الفرد عبر الفترات الزمنية المختلفة منذ مولده وحتى وقت انتظامه فى المقابلات الارشادية وقد تمتد الى ما بعد الانتهاء منها ، وذلك فى صورة مكثفة متكاملة ملخصة مما يحدد ملامح

الاستراتيجية الارشادية المتبعة ، ومما يسهم في تنمية الكفاءة المهنية للمرشد ،  
وفي تنمية الجوانب الكلية لشخصية المسترشد على حد سواء .

وبالرغم من الاهمية القصوى الاستفادة من دراسة الحالة ، وفقا لما اجمع  
عليه غالبية العاملين في ميدان الارشاد النفسى سواء اكانوا ممارسين ام مؤلفين  
وكتاب ، الا أن نفرا منهم وفي مقدمتهم كارل روجرز (Carl Rogers, 1942)  
اعترضوا على ممارستها بحجة أن المسترشد يجب أن يدلى بالمعلومات المتعلقة  
بحالته خلال المقابلات الارشادية التى انتظم فيها كأسلوب ارشادى فعال  
يسهم بدرجة كبيرة في تنمية شخصيته وتطويرها نحو الافضل من جميع  
أبعادها وجوانبها . غير أن الرد على هؤلاء المحتجين والمعارضين تضمن  
التأييد الكامل والمطلق لممارسة مهارة دراسة الحالة على فرض أنها تساعد  
المرشد النفسى في تكوين صورة متكاملة حول المسترشد مما يمكنه من التعامل  
معه على أسس سليمة ومدروسة .

وتواجه دراسة الحالة صعوبات تعرقل من ممارستها بالمهارة المتقدمة  
تتمثل في : ( ١ ) عامل الوقت الذى استنفد في جمع المعلومات المكثفة  
حول المسترشد والذى قد يفوق الفترات الزمنية المحددة للمقابلات الارشادية  
بأكملها ، الأمر الذى يجعلها بلا جدوى اذا تم الحصول عليها في وقت  
متأخر ولاحق على المقابلة الارشادية الختامية ، ( ٢ ) المعلومات المستهلكة  
بسبب تعذر الحصول عليها ان كانت مرتبطة بخبرات الطفولة المبكرة  
واحداثها ، أو بسبب تداولها وتناقلها بين الافراد في الاماكن المتباينة وعبر  
الازمنة المختلفة مما يشوبها ويجعلها موضع شك في صدق محتواها ، ( ٣ )  
المعلومات المجردة حول المسترشد والمستخدم في تشخيص حالته بعيدا عن  
مشاعره وأحاسيسه وانفعالاته واتجاهاته ، وتصوراتة حول نفسه وحول  
مشكلاته مما يجعلها جوفاء لا يرجى منها أى نفع ولا أية فائدة .

وتمارس مهارة دراسة الحالة بناء على جانبين أساسيين هما : ( ١ )  
تنظيم دراسة المعلومات وتسجيلها ، و ( ٢ ) تحليل المعلومات وتفسيرها .  
وتتوقف مهارة تنظيم المعلومات وتسجيلها على خبرة المرشد النفسى ، عمر  
المسترشد ، الهدف من دراسة الحالة ، ونوعية النشاط الذى تمارسه المؤسسة  
التي تتبنى الحالة . ومهما كان النمط الذى تسجل على أساسه دراسة  
الحالة فإن بنسودها يجب أن تتضمن معلومات الهوية الشخصية المتعلقة  
بالمسترشد مثل الاسم والعمر والجنس ، معلومات عن مشكلات المسترشد ،  
معلومات عن الخلفية الأسرية له ، معلومات عن تاريخه العصى ، معلومات  
عن شخصيته وأبعادها ، معلومات عن تاريخه الدراسى ، معلومات تقويمية  
اختبارية وغير اختبارية ، معلومات عن خبراته المهنية ، أهدافه العامة  
والخاصة ، التقويم العام للحالة ككل ، التوصيات اللازمة لتطويرها ،  
ومتابعة الخطوات التنفيذية لتنميتها .

ويجب مراعاة عدة اعتبارات هامة عند تنظيم المعلومات وتسجيلها مثل : ( ١ ) الابتعاد عن استخدام ضميرى المتكلم والمخاطب واستبدالهما بضمير الغائب ، ( ٢ ) الابتعاد عن استخدام الجمل الطويلة والصياغة الانشائية ، ( ٣ ) عدم تسجيل مشاعر المرشد حول المسترشد على أنها حقائق ، ( ٤ ) عدم التنبؤ بحالة المسترشد مستقبلا بناء على حالة أخرى مشابهة لمسترشد ثان ، و ( ٥ ) عدم تسجيل الخيارات المتاحة على أنها أحكام منزومة . كما ان هناك عدة توصيات يجب ان تؤخذ في الحسبان عند ممارسة مهارة تنظيم المعلومات وتسجيلها هي : ( ١ ) تسجيل ادراك المرشد حول مشكلات المسترشد ، ( ٢ ) تسجيل المشكلات الفرعية المرتبطة بالمشكلة الرئيسية ، ( ٣ ) تسجيل ملاحظات المرشد حول المسترشد ، ( ٤ ) تسجيل ما اقترح من خيارات وبدائل ، ( ٥ ) الاشارة الى أية معلومات تساعد على حل مشكلات المسترشد .

وتكمن ممارسة مهارة تحليل المعلومات وتفسيرها في اختيار انسب الوسائل التحليلية التي تلائم كل منها مجموعة تصنيفية معينة من جملة المجموعات التصنيفية المتجمعة حول المسترشد ، وفي اختيار اوضح الطرق التفسيرية بحيث يفسر كل مجموعة منها على حدة ثم ربطها مع بعضها لتعطى في النهاية صورة متكاملة . وتشتمل مهارة تحليل المعلومات وتفسيرها على ثلاث مهارات فرعية هي : ( ١ ) مهارة وصف المعلومات التي يجب ان تمارس بناء على أسس علمية ممثلة في الموضوعية ، النمطية ، والتكامل ، ( ٢ ) مهارة الاستدلال من تجميع المعلومات وتأثيرها على حالة المسترشد ، و ( ٣ ) مهارة التنبؤ من تجميع المعلومات .

وبالرغم من تباين التقارير التي يكتبها المرشد النفسى ، الا ان هذا الفصل قد تناول مهارة كتابة التقرير النفسى الختامى الذى يعتبر جزءا لا يتجزأ من ملف المسترشد الدائم الذى يحتفظ فى المركز الارشادى ، الذى يعتبر أحد المستندات الهامة التى يحتفظ بها المرشد النفسى فى سجلاته المهنية الشخصية . وبالرغم ان بعضا من المتحيزين لتخصصاتهم الدقيقة والمتطرفين فى تفكيرهم نحوها أنكروا مسمى (التقرير النفسى) واطلقوا عليه (التقرير الاكلينيكي) ، بينما أطلق عليه البعض الآخر فى المقابل مسمى (التقرير الارشادى) ، الا أن المعتدلين منهم وهم الاغلبية والاكثرية أصرو على تدعيم المسمى النمطى له وهو التقرير النفسى (psychological report) وفى مقدمتهم روجرز ، برز ، برامر ، وشوستروم ، بلكين ، كورى ، وبيتروفسا وآخرون ، وذلك على سبيل المثال وليس الحصر .

لا ينكر أحد أهمية التقرير النفسى الختامى باعتباره الواجهة العريضة



التي تدل على التطورات المختلفة التي طرأت على المسترشد من مختلف جوانبه الارشادية منذ المقابلة الاولى وحتى المقابلة الختامية . وبناء عليه يمكن تقويم فاعلية المقابلات الارشادية واستراتيجياتها في التعامل مع المسترشد على أسس واقعية . ومن ثم ، يمكن أن يحقق التقرير النفسى الختامى فوائد هامة تتمثل فى أنه سجل دائم يحقق المساعدة للمرشد فيما يوضحه من صورة عن المسترشد ، وفى أنه دليل وأصح حول الانجازات المهنية من مهارات وفنيات قام بها المرشد نحو المسترشد فى المقابلات الارشادية .

وبالرغم من عدم وجود ما يسمى بأحسن صيغة يمكن أن تكتب بها بنود التقرير النفسى الختامى ، الا أنه توجد خطوط عريضة يجب أن تراعى عند كتابته بحيث تشتمل على : ( ١ ) معلومات وصفية مثل معلومات الهوية الشخصية كالاسم والسن والجنس ، معلومات عن تاريخ المسترشد الشامل ، معلومات عن مشكلاته ، معلومات عن أسباب أحواله من وإلى المركز الارشادى الذى يرقاه ، ومعلومات عن تطلعاته نحو المستقبل ، ( ٢ ) معلومات ارشادية مثل المعلومات عن المقابلات الارشادية التى تمت معه ، معلومات الاتصالات التى تمت بشأنه ، معلومات عن الاستراتيجيات المتبعة معه ، ومعلومات عن التقويم النهائى للمقابلات الارشادية الكلية ، ( ٣ ) معلومات متعلقة بالشخصية مثل معلومات عن وسائل التقويم الاختبارى وغير الاختبارى ، معلومات عن نتائج هذا التقويم ، ومعلومات عن مفهوم المسترشد لذاته ، ( ٤ ) معلومات الخلاصة متضمنة العناوين الاساسية فى التقرير ، أهم النقاط فيه ، وتوضيح المشكلة الاساسية والمشكلات الفرعية أن وجدت ، ( ٥ ) التوصيات بحيث تكون موجهة لزملاء المهنة أو أحد أقاربه أو له شخصيا بشرط أن تكون مصاغة بوضوح ومتسمة بالصراحة والامانة المهنية .

وتمارس مهارة كتابة التقرير النفسى الختامى عندما يراعى عدة اعتبارات هامة هى : ( ١ ) كتابته على الآلة الكاتبة بمعرفة المرشد النفسى أو بخط يده بحيث تترك مسافة واحدة فقط بين كل سطر وآخر ، ( ٢ ) عدم اهمال تسجيل المعلومات الاساسية التى تتعلق بمشكلات المسترشد وسلوكياته الناتجة عنها ، ( ٣ ) الابتعاد عن المصطلحات الفنية اذا كان موجهها بصورة أساسية لغير المهنيين ، ( ٤ ) صياغة عباراته وجمله بموضوعية بدون استخدام ضميرى المتكلم والمخاطب واستبدالهما بضمير الغائب ( ٥ ) اقتصار المصطلحات الفنية فى التقرير اذا كان موجهها للمهنيين ، ( ٦ ) عدم تسجيل الآراء الشخصية للمرشد النفسى على فرض أنها حقائق وأمر جازمة ( ٧ ) عدم تسجيل نتائج التقويم الاختبارى وغير الاختبارى بصورة مجردة بل يجب تدعيمها بتفسير مختصر ، ( ٨ ) ترتيب المعلومات وندرجها منطقيا حسب تسلسلها الزمنى باختصار ، ( ٩ ) كتابة التقرير النفسى الختامى على نموذج نمطى مطبوع عليه اسم الجهة الصادر عنها وعنوانها وشعارها ان وجد .



## تمارين للمناقشة

أولاً : «تستخدم مصطلحات (دراسة الحالة) و(تاريخ الحالة) ، و(تاريخ الحياة) بالتبادل على فرض أنها جميعاً تحتوى على فنيات عامة متشابهة» .

■ وضح الفروق الأساسية الجوهرية بين كل من هذه المصطلحات الثلاثة .

ثانياً : «تكمن أهمية دراسة الحالة فى كونها تعطى فكرة شاملة ، واضحة ومتكاملة عن المسترشد» .

■ ناقش هذه العبارة فى ضوء أهميتها لكل من المرشد والمسترشد على حد سواء .

ثالثاً : «تواجه دراسة الحالة بصعوبات قد تعرقل ممارستها بالكفاءة المرجوة منها : أو قد تعطل ممارستها بصورة كلية من أساسها » .

■ تناول هذه العبارة بشئ من التفسير والتوضيح .

رابعاً : «يتوقف تنظيم المعلومات على عدة عوامل هامة ، ويقترح شرتزر وستون خطوطاً عريضة تشكل إطاراً نمطياً لتنظيم هذه المعلومات وفق بنود محددة» .

■ أذكر هذه العوامل الهامة التى يتوقف عليها تنظيم المعلومات وأذكر ما اقترحه شرتزر وستون من خطوط عريضة لتنظيمها فى إطار نمطى .

خامساً : استعرض الاعتبارات الهامة التى يجب مراعاتها عند ممارسة مهارة تنظيم المعلومات وتسجيلها ، ثم استعرض التوصيات التى يجب أن يتذكرها المرشد النفسى عند ممارسة هذه المهارة .

سادساً : تناول مهارة وصف المعلومات بشئ من التفصيل فى ضوء أسسها التى يجب أن تمارس بناء عليها .

سابعاً : وضح الفرق بين مهارة الاستدلال من تجميع المعلومات ومهارة التنبؤ من تجميع المعلومات بتفسير مختصر .

ثامناً : عرف التقرير الختامى موضحاً أهمية استخدامه لكل من المرشد النفسى والمسترشد .

تاسعاً : اكتب مذكرات مختصرة عن الخطوط العريضة المقترحة فى تصميم التقرير النفسى الختامى .

عاشراً : استعرض المهارات الممارسة فى كتابة التقرير النفسى الختامى بتفسير مختصر .

## الباب الرابع

خصائص المقابلة في الارشاد والعلاج النفسي

**CHARACTERISTICS OF INTERVIEW  
IN COUNSELING AND PSYCHOTHERAPY**

الفصل التاسع :

المقابلة الابتدائية .

الفصل العاشر :

المقابلات التشخيصية والعلاجية .



تختلف المقابلة في الارشاد والعلاج النفسى عن المقابلة في أى مجال انساني آخر . لذلك فان خصائصها التى تميزها عن غيرها ، والتى تجعلها فريدة في نوعها بالنسبة للمقابلات الأخرى تحتاج الى شرح تفصيلي . يبين أهميتها ، ومدى حساسيتها بالنسبة لكل من المرشد والمسترشد على حد سواء . ولما كانت المقابلة في الارشاد والعلاج النفسى تصنف بطبيعتها الى نوعين أساسيين ورئيسيين هما : المقابلة الابتدائية (initial interview) ، والمقابلات المتتابعة والتالية على المقابلة الابتدائية والتى تسمى بالمقابلات التشخيصية والعلاجية diagnostic and therapeutic interviews ، فان هذا الباب (الباب الرابع) سوف يتكون من فصلين مستقلين ، يتناول كل منهما تصنيف من هذين التصنيفين . سوف يختص الفصل التاسع بخصائص المقابلة الابتدائية ، بينما يختص الفصل العاشر بخصائص المقابلات التشخيصية والعلاجية .





# الفصل التاسع

## المقابلة الابتدائية

### INITIAL INTERVIEW

- مفهوم المقابلة الابتدائية .
- أهمية المقابلة الابتدائية .
- أنماط المقابلة الابتدائية .
- رؤية المسترشد للمقابلة الابتدائية .
- رؤية المرشد النفسي للمقابلة الابتدائية .
- افتتاح المقابلة الابتدائية .
- بناء المقابلة الابتدائية .
- اقبال المقابلة الابتدائية .
- الخلاصة .
- تمارين للمناقشة .



مما لا شك فيه أن مسيرة الألف ميل تبدأ بالخطوة الأولى ، وأن السلوك المبدئي للفرد يحدد بصورة قاطعة النتائج المستقبلية الناتجة عنه والمتوقعة منه في معظم التفاعلات الانسانية ، وأن الانطباع الاول عن اى تعامل انسانى بين فردين ، عند كل منهما ، يحدد بصورة جازمة ما يمكن أن يتحقق مستقبلا تبعاً له . لذلك أوضحت لنا القراءات والكتابات المهنية ، الممارسات الميدانية ، والبرامج التدريبية في مجال الارشاد النفسى مدى أهمية تأثير السلوك المهني على كل من المرشد النفسى والمسترشد عند بدء التعامل بينهما خلال المقابلات الارشادية . ولن يستطيع المرشد النفسى أن يحقق النجاح المنشود في توفير المساعدة الفعالة للمسترشد خلال المقابلات الارشادية ، ولن يستطيع أن يدعم استمراريتها الى أن تحقق أهدافها ، ان لم تكن بدايته معه متقنة ومؤثرة في نفسه ، تاركة فيها أطيب المشاعر وأعمق الأثر . ومن ثم ، تعتبر المقابلة الابتدائية حجر الزاوية الذى يقام عليه البناء الارشادى بصورته الكلية ، وتعتبر الأساس المتين الذى تبنى عليه المقابلات الارشادية التالية المتتالية .

### مفهوم المقابلة الابتدائية

#### CONCEPT OF INITIAL INTERVIEW

تتنوع المسميات التى أطلقت على المقابلة الابتدائية ، حيث يطلق عليها البعض مسمى المقابلة الاولى (First interview) ويطلق عليها آخرون مسمى المقابلة التمهيدية (pre-interview) بينما وصفها فريق ثالث بأنها مقابلة لاستقبال العميل ، أو مقابلة التحاق العميل بالمؤسسة العلاجية (intake interview) وقد يطلق عليها في بعض الأحيان مسمى المقابلة المختصرة (brief interview) ، ومهما تنوعت المسميات التى أطلقت عليها ، ومهما اختلفت الاسماء التى تناولتها ، فانها لا تخرج عن كونها مقابلة ابتدائية (initial interview).

ذكر كورشين (Korchin 1976) أن هذه المقابلة قد أعدت لتقديم المريض الى العيادة النفسية من أجل تحديد ما يمكن توفيره من وسائل علاجية تشبع حاجاته التى جاء من أجل اشباعها . وتركز هذه المقابلة على رغبات المريض ودوافعه للعلاج ، وتوقعاته من العيادة التى سعى اليها ، والبداية



المتاحة من الخطوات التنفيذية التي تحقق مطالبه . وأشار هنا وهنا ،  
١٩٧٦ الى أنها تتضمن الحصول على المعلومات الرئيسية التي تتعلق بحالة  
المريض ، وامكانياته وظروف علاجه في الماضي والحاضر . وعرفها فارس  
(Phares, 1979) بأنها اجراء مشترك بين المريض والعيادة النفسية يوفر  
المعلومات المتبادلة بينهما من أجل التوصل الى قرار سديد فيما يمكن عمله  
حول مشكلات المريض . وكتب مليكة ، ١٩٨٠ أن الاهتمام في هذه المقابلة يكون  
منصباً على اكتشاف مشكلات المريض التي جاء من أجلها ، وما تم في الماضي  
بخصوصها ، وما يمكن أن يتم في الحاضر نحوها . ويرى ياسين ، ١٩٨١ ،  
أنه يمكن تحديد حالة المريض بصفة مبدئية خلال هذه المقابلة . وأشار  
بنجامين (Benjamin, 1981) الى أن هذه المقابلة تحقق الاختبار الذاتي للمرشد  
النفسي حول أسلوبه المهني فتضمننا مهاراته التي يمارسها وفنياته التي  
يستخدمها .

وبالرغم أن مفهوم المقابلة الارشادية الابتدائية لا يخرج عن مفهوم  
المقابلة الارشادية الذي ذكر بوجه عام في الفصل الأول من هذا الكتاب وفقاً  
للتعاريف المختلفة التي تناولته ، إلا أنها تتميز عن غيرها من المقابلات  
الارشادية بكونها مثل القاطرة التي تسحب وتجرب بقية العربات الأخرى من  
القطار ، أو مثل الواجهة التي تظهر للجمهور معلنة عن المحتوى الذي  
يرغب فيه . فان كانت القاطرة غير سليمة ، فان القطار قد يتعطل عن  
المسير ، ان لم ينقلب بمن فيه ، وأن كانت الواجهة غير جيدة ، فان  
الجمهور قد يزهد فيما تدل عليه من محتوى . ومن ثم يمكن تعريف المقابلة  
الارشادية الابتدائية على أنها وسيلة استطلاعية حول المسترشد تبدأ عند  
استقباله لأول مرة في مركز الارشاد النفسي الذي اختاره بمحض إرادته ، أو  
أحيل إليه من مؤسسة أخرى من أجل مساعدته على حل مشكلاته . وتتضمن  
المقابلة الارشادية الابتدائية طريقة استقبال المسترشد من السكرتير المهني  
الذي يساعده في تسجيل بعض المعلومات والبيانات المطلوبة منه واللازمة  
عنه ، بوصفها جزءاً لا يتجزأ من العملية الارشادية الكلية ، ومتضمنة  
طريقة استقباله من المرشد النفسي الذي يصحبه من مكان الانتظار الى مكتبه  
بوجه بشوش وابتسامة دافئة ، مبيناً له أهمية الوقت وضرورة التسجيل  
بأنواعه في المقابلات الارشادية ، ومستطلعاً منه الدوافع التي تكمن خلف  
حضوره للمركز الارشادي . وتنتهي المقابلة الارشادية الابتدائية في الغالب  
باتفاق تنسائي بين المرشد والمسترشد عن استمرار تفاعلهما في مقابلات  
ارشادية أخرى متتالية ، تليها بصورة دورية قد تكون مرة أو أكثر من كل  
أسبوع . وقد تنتهي المقابلة الارشادية الابتدائية أحياناً بحالة المسترشد الى  
زميل مهني آخر يكون أكثر تخصصاً في حالته ان استدعى الأمر ذلك .

## أهمية المقابلة الابتدائية

### THE IMPORTANCE OF INITIAL INTERVIEW

بالرغم أن أهمية المقابلة الارشادية الابتدائية قد اتضحت بدرجة لا تقبل الشك من تفسير مفهومها ومن صياغة تعريفها ، الا أننا نريد أن نلقى المزيد من الضوء على أهدافها العامة والخاصة حتى تبرز أهميتها في العملية الارشادية بصورة واضحة . ويرى كورشين (Korchin, 1976) أن أهمية المقابلة الابتدائية تتمثل في اعطاء المريض المعلومات الضرورية حول اجراءات العيادة النفسية فيما يتعلق بجداول مواعيدها وتكاليف التردد عليها ، وما شابهها من المعلومات التي قد يحتاج اليها اذا ما فكر في الانتظام في مقابلاتها والاستمرار في زيارتها . ويخص كورشين (Korchin, 1976) المقابلة الابتدائية بوضع الخطط اللازمة للزيارات المستقبلية للعيادة النفسية ، أو بتحديد موقفها الصريح من حالة المريض عند اتخاذ القرار باحالته الى مؤسسة أخرى قد تقدم له الخدمة التي يحتاجها بدرجة أكبر مما تقدمها له تلك العيادة التي تمت مقابله الاولى فيها . ويرى هنا وهنا ، ١٩٧٦ قيمة كبيرة لهذه المقابلة من حيث أنها توفر وقت الاختصاصيين الآخرين عندما تحول الحالات التي لا يمكن مساعدتها في المؤسسة العلاجية التي تمت المقابلة الابتدائية فيها الى مؤسسات أخرى يمكنها تقديم ما تحتاجه تلك الحالات من خدمات . وقد أضافا أنه قد يكون لهذه المقابلة قيمة تشخيصية وعلاجية كبيرة عندما تشبع حاجات الحالات التي تتطلب رعاية نفسية مستعجلة .

ويحدد فارس (Phares, 1979) هدفين أساسيين للمقابلة الابتدائية هما :  
(١) تحديد الاسباب التي دفعت المريض للحضور الى العيادة النفسية ، (٢) الحكم على مدى ما يمكن أن تقدمه هذه العيادة النفسية من تسهيلات خاصة تشبع حاجاته وتقابل توقعاته في ضوء المنافسة مع غيرها من المؤسسات العلاجية الأخرى . ويتفق فارس (Phares, 1979) مع كورشين (Korchin, 1976) في أهمية هذه المقابلة من حيث اعطاء المريض المعلومات الضرورية حول اجراءات العيادة النفسية وسياساتها فيما يتعلق بمواعيدها ونفقاتها ، مما قد يحدث أثرا ايجابيا يتمثل في اقبال المريض على العلاج النفسى والتردد عليه ، أو قد يحدث أثرا سلبيا يتمثل في عزوفه عنها والبحث عن غيرها . وذكر ياسين ، ١٩٨١ أن المقابلة الابتدائية تزيد من توعية الفرد بمشكلاته وتوضيحها له ، كما أنها تصحح اتجاهه نحو العلاج النفسى بصورة عامة وترشده الى ما هو ميسر له من خدمات متاحة للاستفادة منها .

وتكمن الاهمية القصوى للمقابلة الارشادية الابتدائية في تحديد القرارات

المتعلقة بالعلاقة الارشادية بين المرشد والمسترشد ، وفي تحديد خصائصها منذ اول مقابلة تتم بينهما ، حيث أنه بناء عليها يمكن تحديد ما اذا كنت هذه العلاقة سوف تستمر خلال المقابلات الارشادية المتتالية التى تتبع المقابلة الاولى ، أو أنها سوف تقف عند حد نهايتها واقفالتها باحالة المسترشد الى جهة أخرى تكون أكثر تخصصا فى التعامل مع حالته . كما أنه بناء على هذه المقابلة الابتدائية يمكن أن تتضح الخصائص التى تميز تلك العلاقة الارشادية بين طرفيها المرشد والمسترشد ، وذلك بالبحث خلالها عن اجابات لتساؤلات حائرة تطفو على سطحها . ومن ثم ، يحاول الطرفان معا فى المقابلة الاولى أن يجدا ما يبحثان عنه خلالها حول ما اذا كانت المشكلة الرئيسية التى سعى المسترشد للحصول على مساعدة فى حلها أصبحت واضحة ومفهومة من قبل المرشد ، حول ما يمكن تحقيقه من العملية الارشادية الكلية اذا ما انتظم فى مقابلاتها ، حول ما اذا شعر المسترشد بالاهتمام به ورعايته من جانب المرشد ، وأولا وأخيرا ما اذا كان المركز الارشادى الذى تمت مقابلته الاوى فيه هو المكان المناسب له والمكان المنشود لحالته - وقد لخص واينز (Wines, 1976) أهمية المقابلة الابتدائية فى عدة نقاط هى : ( ١ ) توفير مايمكن جمعه من معلومات عن المسترشد بطريقة عاجلة والتى قد يتعذر الحصول عليها من أى مصدر. آخر . ( ٢ ) توفير العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد التى تيسر سبل التعامل بينهما ، ( ٣ ) توفير بعض الوسائل العاجلة التى يمكن أن تساعد المسترشد على مواجهة مشكلاته ، ( ٤ ) توفير المساعدة الاولى التى يمكن أن تساعد المسترشد فى البحث عن الحلول المنطقية لمشكلاته .

### أنماط المقابلة الارشادية

#### TYPES OF INITIAL INTERVIEW

قد يظن البعض أن المرشد النفسى عادة هو الذى يفتتح المقابلة الارشادية الاولى بالبداية فى الحديث ، أو بالمبادرة فى المناقشة . وقد يظن آخرون أن المسترشد هو الذى يجب أن يفتتحها بالبداية فى عرض مشكلته التى جاء من أجل المساعدة فى حلها . ولكن فى الحقيقة هناك نمطين من المقابلة الارشادية الابتدائية ، احدهما يتمثل فى المقابلة الابتدائية التى يبدؤها المرشد النفسى ، والآخر يتءثل فى لمقابلة الابتدائية التى يبدؤها المسترشد . وسوف نستعرض فيما يلى هذين النمطين على النحو التالى :

#### المقابلة الابتدائية التى يبدؤها المرشد النفسى :

تتم هذه المقابلة فى الغالب بناء على رغبة المرشد النفسى فى رؤية المسترشد ، وبناء على استدعائه للحضور لمقابلته فى مكتبه . عندئذ يجب على



المرشد النفسى أن يوضح للمسترشد مباشرة وبصراحة تامة الاسباب التى دفعته لاستدعائه للحضور ، والهدف من طلب رؤيته فى مكتبه . وقد يضطر المرشد النفسى الى استدعاء مسترشد ما بناء على طلب أحد المتصلين به مثل رئيس فى العمل ، مدير لمدرسة ، استاذ لمادة ، طبيب فى مستشفى ، او ولى امر . وقد يكون استدعاؤه للمسترشد بناء على احواله اليه من مؤسسة أخرى اجتماعية ، تربوية ، مهنية ، أو علاجية عندما يتلأأ أو يتوانى عن الذهاب الى المرشد النفسى بالرغم من افادته باحواله اليه . وقد يستدعى المرشد المسترشد فى بعض الاحيان النى يحدث فيها أن يأتى المسترشد متطوعا بحض ارادته لزيارة المرشد النفسى ومقابلته ، ثم يتسرب ويتسلل خارجا من مكان الانتظار بعد استكمال الاجراءات التمهيديّة للمقابلة الابتدائية المتعلقة بقاء السكرتير المهنى وتسجيل البيانات والمعلومات الخاصة به ، وبملء الاستمارات والاقراءات بمعرفته ، وبناء عليه فانه لم ينتظر لمقابلة المرشد النفسى الذى يخرج من مكتبه ، بعد الاطلاع على تلك المستندات التى حررت بمعرفته ، لاستقباله فلم يجده .

عندما يمارس المرشد النفسى مهارته المهنية فى البدء بالحديث، والمبادرة فى المناقشة مع مسترشده، يجب عليه ألا ينسى نفسه ويتناسى مهنته ويتحول الى خطيب أو محاضر أو واعظ، فيقلب المقابلة الارشادية الابتدائية لتبدو وكأنها تتم على منبر للخطابة ، أو فى قاعة للمحاضرات ، أو بين محراب للوعظ . ومن ثم ، يجب عليه أن يتجنب كل تعبير قد يتسبب فى فشل المقابلة الابتدائية ، وبالتالي نفس ما يليها من مقابلات ارشادية . لذلك عليه أن يختار وينتقى العبارات اللفظية التى تدعم المقابلة الابتدائية بصورة فعالة ومؤثرة . وسوف نستعرض فيما يلى عددا من الممارسات الرديئة التى قد تتسبب فى فشل المقابلة الابتدائية وفى تحطيم ما يتبعها من المقابلات الارشادية . كما أننا سوف نستعرض فى المقابل عددا من الممارسات الجيدة التى تسهم فى بناء المقابلة الابتدائية وتدعمها ، مما يوضح ما قصدنا اليه ، وذلك على النحو التالى :

ممارسة رديئة : «اعتقد أنك تعلم لماذا استدعيتك للحضور الى هنا اليوم» .

■ هل تعلم لماذا طلبت منك أن تقابلنى اليوم فى مكتبى .

■ كان يجب عليك ألا تضطرنى لاستدعائك للحضور، فالمفروض أنك تبادر أنت من نفسك لمقابلتى .

هذه الممارسة الرديئة تجعل المسترشد فى حيرة من أمره ، مضطربا فى



فكره ، باحثا في عقله حول الاسباب التي دفعت المرشد الى استدعائه . وقد يستطيع المسترشد ان يخمن، وأن يعرف السبب الذي استدعى من أحله لمقابلة المرشد ولكنه يخشى مواجهته به أو يخجل من ذكره له . وقد يتخذ المسترشد موقفا عدائيا تجاه المرشد بناء على هذه الممارسة الرديئة في افتتاح المقابلة الابتدائية ، فينقلب الى شخص مقاوم (resistable person) ، أو شخص مدافع (defendant) بدلا من شخص متعاون (cooperator) ، وبالتالي لا يرجى خير من هذه المقابلة اذا اسنهلت بهذه الكيفية ، ولا ينتظر أن تقام اية علاقة ارشادية بين الطرفين ، المرشد والمسترشد . ومن ثم يجب على المرشد النفسى ان يكون حذرا في افتتاح المقابلة الابتدائية اذا كان هو البادىء في الحديث والمبادر في المناقشة ، فكلما كان صريحا وواضحا ومباشرا سيكون المسترشد متجاوبا معه لأبعد الحدود بنفس الكيفية التي استشعرها منه ، لذا ، ننصح بالممارسة الآتية :

ممارسة جيدة : «لقد طلب منى استاذ مادة الرياضيات أن أقابلك بخصوص تأخرك التحصيلى فيها ، حيث أن درجاتك هذا الشهر أقل بكثير مما حصلت من درجات في الشهر الماضى» .

■ لقد استدعيتك بناء على رغبة رئيسك المباشر فى القسم الذى تعمل فيه بسبب قلة أدائك المهنى وتأخرى فى الانتاج هذا الشهر بالمقارنة مع وفرته وتقدمك فيه الشهر الماضى .

■ لقد طلبت رؤيتك اليوم بسبب ما حدث منك أمس مع اخوتك الصغار فى المنزل ، مما أقلق جميع أفراد أسرتك بسبب هذا السلوك غير المتوقع .

■ لقد أراد طبيبك الذى يعالجك أن أراك لتشخيص حالتك ، فربما تكون ناتجة عن أسباب نفسية طالما لا يوجد سبب عضوى وراء هذه الحالة .

يتضح من نماذج الممارسات الجيدة السابقة مدى صراحة المرشد النفسى ووضوحه ودخوله فى الموضوع مباشرة دون محاورة مما يدفع المسترشد الى عرض مشكلته كما يحسها هو بصراحة ووضوح أيضا ، وبطريقة مباشرة مماثلة .

ممارسة رديئة : «ألا تعلم باحالتك الى من المؤسسة التى كانت ترعاك حتى أتابع حالتك ؟ لماذا لم تحضر اذن حتى استكمل معالجتك ؟» .

■ لقد ذهبت لاستقبالك بعد أن اطلعت على المستندات التي حررتها بنفسك ولكنى لم أجده . لماذا هربت منى ؟ ألا تريد أن تقابلنى ؟ .

يتضح من هذه النماذج الرديئة للممارسة أن هناك لوجيا وتائيبا، واتهاما صريحا من المرشد الى المسترشد مما يضعه فى موقف الشعور بالذنب، أو فى موقف الشعور بالنقص ، الامر الذى قد يؤدى الى نتائج عكسية تجاه المرشد تتصف بالعدوانية والرفض للعملية الارشادية بصورتها الكلية .

ممارسة جيدة : «لقد وصلنى خطاب الاحالة الخاص بك من المؤسسة التى كانت ترعاك سابقا . لذلك استدعيتك اليوم حتى أذكرك بهذا الاجراء، وحتى نتفق على ماسوف فعله معا بخصوص حالتك مستقبلا ان شاء الله» .

■ لقد انشغلت عليك كثيرا عندما ذهبت لاستقبالك ، بعد أن اطلعت على مستنداتك التى حررتها بنفسك ، ولم أجده . لذا طلبت رؤيتك اليوم حتى أطمئن عليك ، وحتى أرى ما اذا كان هناك شيئا يقلقك بسبب مقابلتك لى .

مما سبق من النماذج الجيدة للممارسة يتضح مدى دبلوماسية المرشد النفسى الذى لا يريد أن يفقد مسترشده وكيفية معاملته بالرفق واللين بلا لوم ولا توبيخ . وبالإضافة الى دخوله مباشرة فى الموضوع بصراحة ووضوح، أظهر اهتماما بالمسترشد ، وخوفه عليه ، وحرصه على حل مشكلته ، علاوة على غرس روح الثقة فى العملية الارشادية بالإشارة الى مبدأ التعاون بينهما من أجل صالح المسترشد .

#### المقابلة الابتدائية التى يبدؤها المسترشد :

تتم هذه المقابلة فى الغالب بناء على رغبة المسترشد نفسه فى رؤية المرشد النفسى، وبناء على تطوعه لمقابلته بمحض ارادته . وقد يكون المسترشد راغبا فى زيارة المرشد بناء على نصيحة أو توصية من بعض الافراد المتصلين به مثل ولى أمره، رئيس فى عمل، مدير لمدرسة، أستاذ لمادة، طبيب فى مستشفى ، وما شابه ذلك . وقد تكون زيارة المسترشد بناء على إحالته اليه من مؤسسة سابقة كانت ترعى حالته سواء أكانت اجتماعية أم تربوية ، أم مهنية ، أم علاجية . وقد يذهب المسترشد من تلقاء نفسه لمقابلة المرشد النفسى دون نصيحة أو توصية من أى أحد، ودون إحالته من أية مؤسسة، وذلك عندما يشعر بحاجة ماسة الى مقابلته نتيجة لما ينتابه من اضطرابات انفعالية أو اضطرابات سلوكية بسبب مشكلات معينة تؤرقه جعلته يسعى جاهدا طالبنا المساعدة فى حلها والخلص منها .

وعندما يمارس المرشد النفسى مهارته المهنية فى افتتاح المقابلة الابتدائية التى يبدوها المسترشد، عليه أن يلوذ بالصمت مبدئيا فى بدايتها على الأقل حتى يعطى الفرصة للمسترشد ليبدأ الحديث بنفسه ، وحتى يبادر هو بالمناقشة . وبالرغم من معرفة المرشد النفسى بالموضوع الذى جاء من أجله المسترشد نتيجة لاطلاعه على المستندات التى حررها بمعرفته قبل استقباله ودخوله غرفة الارشاد النفسى ، الا أنه يبادر باخباره عن سبب مقابله حتى يتيح له الفرصة لعرض المزيد بخصوص حالته ان اراد ذلك فلا يقفل أمامه باب الانطلاق فى عرض مشكلته .

وان طالت فترة الصمت التى استهلّت بها المقابلة الابتدائية ولم يجد المسترشد ما يفتتحها به من عبارات لفظية تدل على سبب حضوره للمرشد النفسى ، اما لارتبأكه ، أو لخلجه ، أو لجهله بما يجب عليه أن يفعله أو يتفوه به ، عندئذ يجب على المرشد النفسى أن يتدخل لانقاذ الموقف، ولكسر حدة الصمت الذى خيم على بداية المقابلة الابتدائية بلا مبرر مهنى . ويتم ذلك بمبادرته لافتتاحها بعبارات بسيطة تشجع المسترشد على البدء فى حديثه والاسترسال فيه . وعلى المرشد النفسى أن يبتعد كلما أمكن عن العبارات النمطية التى يستخدمها عادة المرشدون النفسيون فى مثل هذه الظروف، والتى أصبحت معروفة للجميع مثل (الكلاشيه) ، أو مثل العلامة المسجلة فى المقابلة الاولى ، لانها توحى بالشكلية أكثر مما توحى بالمضمون، وتدل على سطحية المظهر أكثر مما تدل على عمق الجوهر . كما أننا ننصح ونوصى بعدم افتتاح المقابلة الارشادية الاولى بعبارات قد تزيد الحالة سوءا، بدلا من تخفيف حدتها، أو قد تخرج موقف المرشد النفسى بدلا من تدعيم بنائه، ومن ثم يجب عليه ألا يبادر بافتتاحها بسؤال المسترشد عن (المشكلة) التى جاء من أجلها ، أو عن (المشكلة) التى جعلته يطلب مقابله . . غير أن البرت اليس (Albert Ellis, 1987) يستهل مقابلاته الابتدائية دائما بسؤال المسترشدين عن المشكلات التى يعانون منها ، وذلك لتحديد الاعتقادات غير العقلانية المسببة لها بهدف تغييرها الى معتقدات عقلانية .

وسنستعرض فيما يلى عددا من النماذج للممارسات الرديئة التى نحذر وننبه بعدم استخدامها من جانب المرشد النفسى عندما يتدخل فى بداية المقابلة الاولى لدفع المسترشد الى البدء فى الحديث والمبادرة بالمناقشة اذا خيم الصمت عليها ، كما أننا سوف نستعرض ان شاء الله فى المقابل عددا من النماذج الجيدة للممارسات التى ننصح ونوصى باتباعها مما يسهم فى تدعيم المقابلة الارشادية الابتدائية ، وبالتالى المقابلات الارشادية المتتالية التى تعقبها .



ممارسة رديئة : «اعتقد أنك حضرت إلى بخصوص ما أصابك مؤخرا من ضعف جنسى جعلك لاتبأشر العلاقة الشرعية مع زوجتك بصورة مرضية لكل منكما» .

إذا حاول المرشد النفسى ان يكسر حدة الصمت الذى ساد بينه وبين مسترشدته بسبب خجله أو ارتباكها فى بداية المقابلة الاولى على هذا النحو ، فانه يكون قد حصر المسترشد فى نطاق ضيق فيما يتعلق بعرض حالته وجعله يوجه تفكيره نحو النهاية التى وصل اليها دون اعطائه الفرصة لاستعراض وجهة نظره فيما يتعلق ببداية المشكلة وتدهورها حتى وصلت الى ما هى عليه . وقت عرضها فى المقابلة الابتدائية . وقد تكون تلك المبادرة من المرشد النفسى سببا فى زيادة حدة التوتر عنده المسترشد مما يجعله يسلك سلوكا سلبيا قد يتصف بالانكار أو المقاومة ان لم يكن يتصف بالهجوم أو العدوانية .

ممارسة جيدة : «أرجو الا تتردد فى أن تخبرنى بما يدور الآن فى ذهنك حول حالتك التى طلبت مقابلتى من أجل مساعدتك بخصوصها» .

إذا تدخل المرشد النفسى على هذا النحو لدفع المسترشد الى البدء فى عرض حالته ، فانه بذلك لم يضعه فى حيز محدود من التفكير حول ما وصلت اليه حالته ، انما ترك له المجال مفتوحا لبيد ان حيثما يريد ان يبدأ بخصوصها . كما ان تلك المبادرة من المرشد النفسى تسهم الى حد كبير فى تهدئة حالة التوتر التى قد تعتري سلوك المسترشد فى بدء المقابلة الاولى بما احتوته من معانى الامن والامان والتشجيع . ومن ثم ، فانه قد يسلك سلوكا ايجابيا يتصف بالتعاون والانفتاح على النفس .

ممارسة رديئة : «أرجو أن تخبرنى كيف يمكنى مساعدتك فى الحالة التى طلبت مقابلتى من أجلها ؟» .

■ ترى بأية طريقة يمكنى أن أكون مفيدا لك ، لمساعدتك فى حالتك التى جئت من أجلها ؟ .

تعتبر تلك العبارتان وما شابههما (أكلاشيه) متعارفا عليه بين معظم المرشدين النفسيين الممارسين التقليديين ، وتعتبر بمثابة علامة مسجلة فى مقابلاتهم الابتدائية التى تتصف بالنمطية ، مما يجعلها تفقد مضمونها وتذيب جوهرها ، أو توصمها بالبرود أكثر مما توصفها بالدفع . كما ان مبادرة المرشد النفسى على هذا النحو تتسبب فى إثارة نفس المسترشد بالسخرية من الاسلوب الذى يبدأ به علاقته الارشادية معه لانه لا يعرف



بالطبع مدى ما يمكن أن يقدمه المرشد النفسى من مساعدة له ، كما أنه لا يعرف كيف يستفيد منه فى حل مشكلته .

ممارسة جيدة : «من الممكن أن تخبرنى بكل ما تفكر فيه الآن، وستجدنى أن شاء الله صاغيا لك ، ولكل كلمة تتقوه بها» .

■ من فضلك ، أرجو أن تخبرنى عن الاسباب التى دفعتك لمقابلتى ، وطلب رؤيتى .

إذا بدء المرشد النفسى فى المقابلة الاولى على هذا النحو من أجل دفع المسترشد للمبادرة بالمناقشة وعرض حالته ، فإنه يكون قد سهل مهمته بما أوحى اليه من أهمية المضمون ، ومن عمق الجوهر فيما تحتويه المقابلة الابتدائية ، وفيما تتسم به من دفء ودينامية .

ممارسة رديئة : «ما المشكلة التى تريد أن تعرضها على لمساعدتك فى حلها» .

■ أرجو أن تخبرنى عن المشكلة التى تعاني منها وكانت سببا فى حضورك الى .

تعتبر هذه المبادرة من المرشد النفسى أسوأ ما يمكن أن تفتتح به المقابلة الابتدائية ، وأردأ ما يمكن أن يدفع به المسترشد الى البدء فى حديثه حول سبب حضوره اليه وذلك من وجهة نظر الانسانيين أتباع كارل روجرز (Rogers) حيث يرى أتباع روجرز (Rogerians) أن الحسالة التى جاء من أجلها المسترشد قد لا تشكل عنده أية مشكلة على الإطلاق، إنما جاء من أجل استطلاع الراى حولها والمساعدة فى اتخاذ قرار بشأنها ، مما يخرج موقف المرشد النفسى عندما يفاجأ من مسترشده بأن ليس عنده أية مشكلة ، إنما جاء من أجل المساعدة فى أمر ما لا يشكل مشكلة له ، كما أن كلمة (مشكلة) فى حد ذاتها تمثل وقعا ثقيلا على أذن المسترشد ، وأثرا سيئا فى نفسه ولاسيما إذا أراد عدم تذكيره بوجودها ، أو أراد ألا يواجه بما يعانى منه صراحة ، بالرغم من احساسه بما يؤرقه بسببها .

ممارسة جيدة : «أرجو أن تخبرنى عن الموضوع الذى طلبت مقابلتى من أجل أن نتناقش حوله معا» .

■ ترى ما هو الموضوع الذى طلبت مقابلتى من أجله حتى نتناقش فيما يدور حوله .

مما لاشك فيه ، أن كلمة (موضوع) تعتبر أخف وقعا على أذن المسترشد

وأطيب أثرا في نفسه من كلمة (مشكلة) حيث أنها تتيح له الفرصة للهروب من مواجهة ما يعاني منه وما يؤرقه ، الأمر الذي يجعله يعرض حالته كما يريد هو أن يعرضها وبالكيفية التي يراها أكثر تكيفا معه وأكثر توافقا له ، لا كما يريد المرشد النفسى منه أن يعرضها بوضع الأفكار في عقله ووضع الكلمات في فمه . كما أن افتتاح المقابلة الابتدائية على هذا النحو يحمى موقف المرشد النفسى ويدعمه من أى تجريح قد يحدث له إذا بدأ بداية خاطئة مع مسترشدته الذى يضطر الى تصحيحها بدلا من البناء عليها والاستمرار بعدها .

ولكن العقلانيين أتباع البرت اليس ، وانصار اتجاه العلاج النفسى الانفعالى يصرون على بدء المقابلة الارشادية بسؤال المسترشد صراحة : «ماهى المشكلة التى تعانى منها» حتى تكون مشكلته واضحة في ذهنه وحتى يدرك ويحدد أفكاره ومعتقداته غير العقلانية التى تسببت في حدوثها ، مما يسهل تغيرها الى أفكار ومعتقدات عقلانية يتقبلها المسترشد بما يساعده على التغلب على مشكلته والخلص منها .

### رؤية المسترشد للمقابلة الارشادية

#### COUNSELEE'S VIEW ABOUT THE INITIAL INTERVIEW

مما لاشك فيه ، أنه يمكن التعرف على رؤية المسترشد حول المقابلة الابتدائية خلال مؤشرات تلقائية تصدر عنه بطريقة عفوية تعكس تأثيره بها ورد فعله عليها ، أن لم يكن قد أبدى ملاحظاته بخصوصها ووجهة نظره حولها بطريقة صريحة ومباشرة . وتتمثل هذه المؤشرات التلقائية في فلتات اللسان التى تحمل العبارات اللفظية حول المقابلة الابتدائية سواء أكانت ايجابية أم سلبية ، وفي سلوكيات غير مقصودة سواء أكانت في اتجاهها أم في الاتجاه المضاد لها ، كرد فعل طبيعى لم يكنه المسترشد في نفسه نحوها ، ولما يخفيه عنده في اللاشعور بخصوصها . وقد تكون رؤية المسترشد للمقابلة الابتدائية واضحة وصريحة سواء أكانت تحمل اتجاهات ايجابية نحوها أم اتجاهات سلبية ، وذلك بالتعبير عنها بطريقة مباشرة اما بابداء ملاحظاته حولها شفويا أو كتابيا في بدايتها أو عند نهايتها ، واما باقباله الشديد عليها وحماسه لها ، أو رفضه لكل ما يتعلق بها والبعد عنها ونبذها .

وبناء عليه ، فان المقابلة الارشادية الابتدائية سوف تكشف بوضوح رؤية المسترشد حولها بصفة خاصة ، وحول العملية الارشادية ككل بصورة عامة . ويجب على المرشد النفسى الجيد والكفاء في عمله الذى يتميز بالشفافية المهنية ، وبالحس والادراك الانسانى أن يتعرف على تلك الرؤية بسرعة

وبصورة واقعية ودقيقة لا تقبل التخمين ولا الشك حتى يمكنه التعرف على ضوئها ، ان كانت رؤية المسترشد حول المقابلة الابتدائية ايجابية ، فعليه ان يستمر في استراتيجياته الارشادية التى رسمها لمعالجته ، وان كانت رؤية المسترشد سلبية ، فعليه ألا يبدأ فى هذه الاستراتيجيات الا بعد ان يمهد لها بزالة العوائق والحواجز التى فى طريقها وتنقية رؤية المسترشد حول الارشاد النفسى ومقابلاته سواء اكانت الابتدائية أم ما يتبعها من مقابلات تشخيصية وعلاجية .

وما نريد أن نؤكد عليه فى هذا الخصوص ، وننصح ونوصى به المرشد النفسى ولاسيما حديث التخرج أو المبتدىء فى ممارسته المهنية ، ألا يكون حساسا أكثر من اللازم لرؤية المسترشد للمقابلة الابتدائية سواء اكانت سلبية أم ايجابية . ويجب على المرشد النفسى ألا يتأثر بهذه الرؤية تأثيرا ذاتيا ينعكس على سلوكه نحو المسترشد ، وعلى ممارسته المهنية معه ، لذلك فان الموضوعية المجردة المنزهة عن الهوى الشخصى فى التعامل الانسانى المهنى مع المسترشدین تعتبر أساسا ضروريا لبناء العملية الارشادية الكلية ، وفى استمرار مقابلاتها . فان الرؤية السلبية للمسترشد حول المقابلة الابتدائية يجب ألا تترك أثرا سيئا فى نفس المرشد فينفعل بها ويتصرف على أساسها ويتخذ اتجاهها مضادا له ولتعامله معه . ومن جهة أخرى ، فان الرؤية الايجابية للمسترشد حول المقابلة الابتدائية يجب ألا تترك أثرا متفائلا لأقصى الحدود عند المرشد النفسى فينفعل بها ويتصرف على أساسها معتمدا عليها فى تعميق الثقة الكاملة فى نجاحه ، وفى التنبؤ المؤكد بتحقيق أهداف استراتيجياته . وفى كلتا الحالتين ، لا ننصح بأيهما ، بل نعيد ونؤكد على أن رؤية المسترشد للمقابلة الابتدائية سواء اكانت سلبية أم ايجابية يجب ألا تؤثر تأثيرا ذاتيا على المرشد ، ولكن يجب عليه أن يستثمرها فى وضع استراتيجياته الارشادية أو تعديلها أو تغييرها أو التمهيد لها حسب ما أحسه وأدركه ، وحسب ما توصل اليه بخصوص تلك الرؤية .

وتبنى الرؤية السلبية (negative view) عند المسترشد حول المقابلة الابتدائية بناء على عدة عوامل ، اما تتسبب فيها مجتمعة ، أو قد يكون لأحدها أثر مباشر على بنائها . ان السمعة غير الطيبة للمركز الارشادى Counseling center أو للعيادة النفسية (Psychological clinic) لما ينتهج فى أى منهما من استراتيجيات وقائية وانمائية وعلاجية غير مجدية ، ولما يضم بين أركان أى منهما من عاملين مهنيين وفنيين وإداريين يتصف عدد منهم بسوء تعاملهم مع المترددين عليه ، أو بقلة خبراتهم ، أو بعدم كفاءتهم ، أو بقصور فى تأهيلهم ، أو بعدم أمانتهم المهنية ، أو بعدم اخلاصهم وعدم ولائهم



لأعمالهم ، كفيلة ببناء رؤية سلبية نحو ذلك المركز أو تلك العيادة وكفيلة بتكوين اتجاهها مضادا لأي منهما عند المسترشدين .

ويلعب الاتجاه العام نحو المراكز الارشادية والعيادات النفسية ، ومستشفيات الصحة العقلية في المجتمعات التي توصف بأنها نامية دورا كبيرا في بناء الرؤية السلبية حول تلك المؤسسات العلاجية، وفي تكوين الاتجاه المضاد لأي منها . وبالتالي ، تنعكس هذه الرؤية السلبية وهذا الاتجاه المضاد على المسترشد بصورة مزدوجة تتمثل في رؤيته الذاتية واتجاهه الشخصي نحو أي منها ، وفي احساسه برؤية الآخرين له وباتجاههم نحوه اذا ما اتصل بأي من تلك المؤسسات المرتبطة بالعقل والنفس ، عن قرب أو بعد ، بالتردد المنتظم عليها أو بالزيارة الاستثنائية لها . ومن ثم ، فإن خوف المسترشد من أن يراه أحد وهو في طريقه لأي منها ، وخوفه الشديد من علم النفس بتردده عليها وزيارته لها ، يجعله يكره حتى التفكير في عرض نفسه على أي اختصاصي ينتمي إليها . وبالتالي تصبح رؤيته سلبية حول الخدمة النفسية بكل صورها ، ويصبح اتجاهه مضادا لكل مقابلاتها ولاسيما الاولى منها والتي تدفعه لوضع قدمه على أول الطريق للرعاية النفسية .

ان عمليات الاحالة المتكررة التي يتعرض لها المسترشد وانتقاله من مؤسسة الى أخرى ، وتنقله بين اختصاصي وآخر بسبب وبلا سبب ، بهدف وبدون هدف ، بناء على ما تفرضه الامانة المهنية أو من باب التخلص منه بدبلوماسية ، وتردده على مختلف المؤسسات التي يعتقد بأنها سوف تساعد على عبور أزماته النفسية عن ثقة فيما يقرره الاختصاصيون من أحواله كل الى الآخر بالاضافة الى طول فترة الانتظام في عمليات الارشاد والعلاج النفسي في المؤسسات المختلفة والمتباينة التي تردد عليها وطرق أبوابها وانتظر في أروقتها ، مما جعله يشعر مؤخرا بأنه مدفوع بيد الآخرين وليس بيده الى نهاية غير معلومة ولاجل غير مسمى وكأنه كرة قدم تقذف من لاعب الى آخر دون أن يتحقق أي هدف في مرمى أي منهم في مباراة مفتوحة لا نهاية لها ولا موعد لانهاؤها . كل هذا كفيل بلا جدال أن يبني رؤية سلبية ويكون اتجاهها مضادا عند المسترشد نحو هذه المؤسسات مجتمعة التي تدعى - من وجهة نظره - أنها قادرة على مساعدة الافراد الذين يحتاجون لمن يأخذ بأيديهم لعبور أزماتهم النفسية ، ومع الاسف لم يحقق أي منهم ما يصبو اليه من أهداف . وبالتالي ، تنعكس هذه الرؤية السلبية ، وينعكس هذا الاتجاه المضاد بالصورة العامة على رؤية المسترشد واتجاهه نحو المقابلة الابتدائية بصفة خاصة عندما يدفع اليها كل من يحال فيها الى مؤسسة



علاجية أخرى ليراه اخصائى جديد . ومما لاجدال فيه ، ان الياس من تحقيق هدف ما يولد التشاؤم بخصوصه ويبنى رؤية سلبية حوله ويكون اتجاهها مضادا نحوه .

وقد تتسبب المكابرة والمغالطة عند المسترشد ، وعدم اعترافه بوجود أزمات نفسية يمر بها ، وعدم اعترافه بعجزه الواضح عن عبورها، فى بناء الرؤية السلبية وفى تكوين الاتجاه المضاد نحو أية وسيلة علاجية قد تأخذ بيده لعبور تلك الازمات ولاسيما المقابلة الابتدائية التى لابد أن ينظم فيها عندما يريد أن يلتحق بأى برنامج للعلاج . فالمدمن على الخمر والمخدرات مثلا يرفض بشدة الذهاب الى أى مركز للارشاد النفسى أو الى أى مستشفى للصحة النفسية لمساعدته على التخلص من أدمانه والعودة الى سلامة عقله واتزان نفسه ، محاولا أن يثبت لنفسه بأنه قادر على أن يكف عن تناول الخمور وتعاطى المخدرات اذا اراد ذلك ولكنه لم يرد لما يستمتع به من تناولها أو تعاطيها (على حد تعبيره) . ويدعى مدمنون آخرون لم يأت الاوان بعد للكف عن الادمان ، وفريق ثالث يستتر بغفران الله سبحانه وتعالى تحت دعوة أنها ارادة الله ولم يأذن سبحانه وتعالى لهم بعد بالتوبة . وفى كل الاحوال تعتبر المكابرة والمغالطة السبب المباشر خلف رؤية المسترشدين السلبية وخلف اتجاههم المضاد نحو أى برنامج علاجى مبتدئا بالمقابلة الاولى .

أما عن الرؤية الايجابية للمسترشد حول المقابلة الابتدائية واتجاهه السليم نحوها ، فيمكن أن يعبر عنهما باية وسيلة كانت ، صراحة أو ضمنا ، اذا حس وشعر بأن هناك فائدة هامة سوف يجنيها من المركز الارشادى الذى يتردد عليه ، أو من العيادة النفسية التى يلتحق بها ، واذا كان أى منهما ذا سمعة طيبة يحكى عنها من الجميع ، واذا تناقلت الخبرات الجيدة والمعاملة الحسنة التى تميز العاملين فى أى منهما على اللسنة وتهمس بها الشفاة ، أو اذا اقتنع المسترشد بأن المرشد هو الامل المنشود الذى يعتمد عليه بعد الله سبحانه وتعالى فى مساعدته على حل مشكلته ، أو اذا احتاج الى وسيط متخصص يسترشد به ليستبصر ما فى داخله ويستخرج ما يكبته مما يؤرقه وينغص عليه حياته . ولو ان الرؤية الايجابية (Positive view) احتمال وجودها عند المسترشد ضئيل فى المجتمعات النامية نحو المؤسسات التى تتعامل مع العقل والنفس ، ونحو العاملين بها ، والاختصاصيين فى معالجة المترددين عليها ، الا أن الامل كبير فى أن تزداد هذه الرؤية الايجابية على مر السنين القادمة مما يتطلب مضاعفة الجهود المبذولة من القائمين عليها، والمشتغلين فى الخدمات النفسية نحو تشجيع الافراد ذوى الحاجات النفسية غير المشبعة على التردد عليها للاستفادة منها ، مستغلين

في ذلك كل وسيلة متاحة في المجتمع ولاسيما عن طريق الاعلام خلال الجرائد والمجلات والاذاعة والتليفزيون ، وخلال عقد ندوات ودورات ومحاضرات التي توضح دور الخدمات النفسية في رعاية المجتمع ، وفي رعاية افراده من أية اضطرابات انفعالية أو سلوكية .

### رؤية المرشد النفسى للمقابلة الابتدائية

#### COUNSELOR'S VIEW ABOUT THE INITIAL INTERVIEW

خلافًا لما هو عليه المسترشد غالبًا من رؤية سلبية حول المقابلة الابتدائية نجد المرشد النفسى يتمتع برؤية ايجابية نحوها في معظم الاحوال . ويمكن ملاحظة ذلك بسهولة ويسر من السمات التي تتميز به شخصيته عن شخصية غيره من العاملين في المهن الاخرى (راجع كتاب المرشد النفسى المدرسى للمؤلف) . وتبدو هذه السمات واضحة على السلوك العام للمرشد النفسى الجيد ، حيث أنه دائم الحركة والنشاط ، مواظب على الحضور لمقر عمله ، دقيق في مواعيده مع مسترشديه ، يتسم تعامله بالدفء ، لا تفارق الابتسامة شفقيه ، دائم القراءة والاطلاع في مجال عمله ، دائم الاتصال والتشاور مع زملائه في المهنة ، وما شابه ذلك من السلوك العام الذى يدل على ايجابيته نحو عمله بصورة عامة ، مما ينعكس على تفاعلاته مع مسترشديه بصفة خاصة في مقابلاته الارشادية ولاسيما الابتدائية منها .

وتتمثل الرؤية الايجابية للمرشد النفسى نحو مقابلاته الارشادية عموماً، ونحو المقابلة الابتدائية على وجه الخصوص في عدة أمور يراعيها جيد ولا يحيد عنها . نجد المرشد النفسى الايجابى يركز اهتمامه منذ البداية على اعداد غرفة الارشاد النفسى وتجهيزها لاستقبال المسترشد فيها . لذلك فانه يحرص على ألا يدع المسترشد تقع عينه على قطع متناثرة من ملابسه مثل الجاكيت أو ربطة العنق بين مقعد وآخر ، على منافض السجائر وهى ممثلة بأعقابها ، على صفحات الجرائد اليومية أو المجلات الاسبوعية وهى ملقاة على الارض، على بقايا طعام قد انتهى من تناوله قبل دخول المسترشد مباشرة . وأهم من كل هذا، فهو يحرص على ألا يدع المسترشد تقع عينه على أوراق ومستندات تخص مسترشد آخر تكون مفتوحة على مكتبه أو متروكة على احدى المناضد التي في الغرفة . كما أنه يحرص على تهوية الغرفة وتنقيتها قبل دخول المسترشد اليها لان النوافذ ستكون مغلقة أثناء المقابلة الارشادية كما سبق الاشارة اليه في البيئة المهنية في فصل متقدم من هذا الكتاب . ولا ينس المرشد النفسى تجهيز واعداد جهاز التسجيل ووضع الشريط بداخله وتجريبه قبل دخول المسترشد الى غرفة الارشاد . كما انه

يرتب المقعدين اللذين سيجلسان عليهما بحيث يوضعان على ضلعي زاوية قائمة ، مع غلق النوافذ واسدال الستائر عليها قبل دخول المسترشد مباشرة الى غرفة الارشاد النفسى .

ويحرص المرشد النفسى الايجابى على مراجعة المستندات والاقارات التى حررها المسترشد أثناء وجوده فى مكان الانتظار لتكوين فكرة مبدئية عنه وعن حالته أو عن أسباب حضوره لزيارته حتى لا يتطرق اليها خلال المقابلة الابتدائية الا اذا احتاج الى توضيح نقطة فيها ، أو الى استطلاع أمر ما يخصها ، حرصا على وقت المقابلة من استنفاده فى تكرار ما يمكن تلافيه . وإذا كان المسترشد محال اليه من جهة أخرى ، فانه يحرص على معرفة سبب الاحالة والهدف منها ، وأين انتهى المرشد السابق معه ، ومن أين يبدأ هو فى تعامله . ومن خلال هذه المراجعة الدقيقة لملف المسترشد ، فان المرشد النفسى يستطيع بسهولة تحديد الهدف العام الرئيسى من المقابلة الابتدائية ، ومعرفة ما اذا كان المسترشد جاء ساعيا لطلب المساعدة فى اتخاذ قرار ما ، أو لحل مشكلة معينة ، أو لعلاج اضطرابات تنتابه انفعالية أو سلوكية . وبناء عليه يمكن أن يحدد ما اذا كان الهدف الرئيسى من المقابلة الابتدائية وقائيا ، أنمائيا ، أم علاجيا . وعلى ضوء تحديد الهدف من المقابلة الابتدائية يتمكن من رسم استراتيجياته الارشادية التى سوف يستخدمها معه فى المقابلات التالية المتتالية .

وتتحقق الرؤية الايجابية للمرشد النفسى حول المقابلة الارشادية أيضا عندما يتصف بالموضوعية فى سلوكه مع المسترشد . ان المرشد النفسى ذا الرؤية الايجابية يحرص على ألا يكون متحيزا لرأى ولا متعصبا لمبدأ ولا داعيا لفكرة . وبالتالي ، يحرص على ألا يتخذ موقفا سلبيا تجاه المسترشد اذا خالفه فى الرأى أو المبدأ أو الفكرة . كما أنه يحرص على ألا يكون اتجاها مضادا له ان صدر منه أية سلوكيات لا ترضيه أو بدر عنه أية انفعالات لا تعجبه ، لان المفروض أنه يتقبله كما هو (accept him as he is) بخيره وشره ، بحسناته وسيئاته ، بهدوئه وانفعالاته ، حتى وان أعلن صراحة رؤيته السلبية نحو المقابلة الابتدائية . وبالإضافة الى ذلك ، تتحقق الرؤية الايجابية للمرشد النفسى عندما يكون صريحا وواضحا مع مسترشده منذ البداية فى المقابلة الابتدائية . لذلك فهو يحرص ألا يخفى عنه شيئا ولا سيما فيما يتعلق بالخطوات المستقبلية فى الاستراتيجية الارشادية . فالمرشد النفسى الايجابى يطلع مسترشده أولا باول على ما يجب اتخاذه من خطوات حتى يكون على بينة من أمره فى الخطوة التالية من الارشاد النفسى سواء اكانت تختص باحالته الى جهة أخرى أم باستمراره فى مقابلات ارشادية متتالية بعد المقابلة الاولى .



## افتتاح المقابلة الابتدائية

### OPENING THE INITIAL INTERVIEW

تبدأ المقابلة الارشادية الابتدائية منذ أول لحظة يستقبل فيها المسترشد بمعرفة السكرتير المهني في مركز الارشاد النفسى الذى سيتولى رعاية حالته النفسية ، باجراءات تمهيدية تتمثل في تحرير الاستمارات والاقراءات التى تخصه بمعرفته ، ثم انتظاره في مكان الانتظار حتى يحضر اليه المرشد النفسى ليستقبله بابتسامة دافئة ويصحبه معه الى غرفة الارشاد النفسى كما جاء وصفه بالتفصيل في البيئة المهنية في فصل سابق من هذا الكتاب. وتتحدد العلاقة الارشادية (Counseling relationship) منذ البدء في افتتاح المقابلة الابتدائية بناء على أول اتصال لفظى (verbal communication) وغير لفظى (non - verbal Communication) يتم بين المرشد والمسترشد في غرفة الارشاد النفسى ، لما يتركه هذا الاتصال من انطباع مؤثر في نفس المسترشد قد يكون ايجابيا ، وقد يكون سلبيا . وهذا يتوقف على خبرة المرشد النفسى ومهارته في ادارة مقابلته الابتدائية .

يتقدم المرشد النفسى المسترشد في خطواته مصاحبا اياه من مكان الانتظار الى غرفة الارشاد النفسى . وبمجرد أن يدخل الاثنان في الغرفة ، يغلق المرشد بابها خلفه ويضئ ضوءا أحمر فوقه ، أو يستعيض عنه بوضع لافتة عليه تحمل عبارة (عفوا، أرجو عدم الازعاج، المرشد في مقابلة مع المسترشد) حتى لا يزعجهما أحد ، وحتى لا يقطع عليهما أحد الاتصال الارشادى (Counseling Communication) اثناء المقابلة . ويشير المرشد بيده الى المقعد الذى سيجلس عليه المسترشد بكلمات ممزوجة بابتسامة مشجعة له على الجلوس مثل : «تفضل اجلس هنا» أو «هذا هو المكان الذى سوف تجلس فيه» ثم يجلس المرشد على المقعد المخصص له على الضلع الآخر من الزاوية القائمة التى تتكون من الضلع الذى يجلس عليه المسترشد .

إذا لاحظ المرشد النفسى أى ارتباك يعترى سلوك المسترشد بسبب الخجل أو الخوف أو البدء في خبرة جديدة لم يمر بها من قبل ، إذا حاول المسترشد أن يخفيه أو يتحاشى مظاهره بالصمت، بشروء البصر أو الذهن، بجركات عصبية ارادية أو لا ارادية ، على المرشد النفسى أن يتدخل في الحال لازالة حالة التوتر التى انتابته بطريقة لينة وذكية بعيدة كل البعد عن الجو المهني الذى وجد المسترشد نفسه بين قضبانه . ولعل بعض العبارات العامة التى يبدأ بها المرشد النفسى اتصاله اللفظى مع مسترشده تفيد في تخفيف حدة التوتر عنده ان لم تزيله نهائيا . وننصح بعدم ابداء أية ملاحظات على



سلوكه المضطرب حتى لا تزيده ارتباكاً وحتى لا ينقلب المسترشد ويصبح منكراً أو مدافعاً أو مهاجماً . ونسرد فيما يلي عدداً من النماذج الرديئة والنماذج الجيدة للاتصال اللفظي الأولى بين المرشد والمسترشد على النحو التالي :

#### اتصال لفظي رديء :

- «أرى أنك مرتبك وأعصابك مضطربة، وفي الحقيقة لأرى أى داع لذلك» .
- «لماذا أنت مضطرب هكذا ؟ هل أنت خائف من هذه المقابلة ؟» .
- «الاحظ أنك شارد عنى ببصرك وذهنك كما لو كنت تريد أن تهرب من مقابلتى لك» .
- «لماذا تلعب بأصابعك بهذه الطريقة العصبية ؟ هل يوجد ما يقلقك فى هذه المقابلة ؟» .
- «هل سنظل صامتين هكذا لفترة طويلة ؟ أليس لديك ما تقوله ؟ تفضل تفضل أخبرنى ما عندك» .

هذه العبارات التى تمثل أول اتصال لفظي بين المرشد والمسترشد فى بدء المقابلة الابتدائية قد تهدم العلاقة الارشادية من أساسها ولن يقوم لها وزن بعد ذلك لأنها لاتخدم المقابلة ولا تسهم فى بنائها ، انما تعتبر استعراضاً لعضلات المرشد المهنية بما يتوهم أنه يعرض ذكائه المهني على المسترشد ، ان هذا الاتصال اللفظي الرديء قد يدفع المسترشد ليكون :

#### ( ١ ) منكراً (deniable) ، فيردد على المرشد النفسى بقوله :

- «أنا لست مرتبكاً وأعصابى هادئة والحمد لله» .
- «أنا لست خائفاً .. مم أخاف ؟» .
- «نعم ! لا أبداً ! أنا معك حاضر الذهن» .
- «لا يوجد ما يقلقنى .. لم ألعب بأصابعى» .
- «بالطبع لن نظل صامتين ! .. ولدى ما أقوله» .

#### ( ٢ ) مدافعاً (defensible) ، فيرد على المرشد النفسى بقوله :

- «بالطبع يجب أن أكون مرتبكاً ومضطرباً . هذه أول مرة أقابلك فيها ولا أدري ما سيكون بيننا» .

❑ «الخوف ليس عيبا .. انه طبيعة البشر» .

❑ «لقد شردت بذهنى لاننى تذكرت أمرا ما لا علاقة له بهذه المقابلة» .

❑ «اننى دائما هكذا ،لعب بأصابعى .. انها عادة قديمة منذ صغرى» .

❑ «طبعاً عندى ما أقوله .. ولكنى أريد وقتاً حتى أبدأ بما أقول» ،

( ٣ ) مهاجماً [aggressive] ، فيرد على المرشد النفسى بقوله :

❑ «من أدراك أننى مرتبك وأعصابى مضطربة ؟» .

❑ «لماذا تتهمنى بالخوف ؟ أتريد أن تخيفنى من هذه المقابلة ؟» .

❑ «ما الذى جعلك تعتقد أننى أريد أن أهرب من مقابلتك ؟ هل ترى أنه من الأفضل لى حقاً الهروب ؟» .

❑ «ما يضررك اذا لعبت بأصابعى ؟ هل ترى أن هذه المقابلة حقاً مقلقة للأعصاب ؟» .

❑ «من قال لك اننا سنظل صامتين ؟ لماذا لم تسألنى أنت وأنا أجيبك بما تريد أن تعرفه عنى ؟» .

اتصال لفظى جيد :

■ هل وجدت صعوبة فى الحضور الى هذا المكان .. هل كان العنوان واضحاً ؟» .

■ «كيف حال الجو خارجاً الآن ؟ لقد كان بارداً فى الصباح الباكر عندما جئت الى هنا» .

■ «اعتقد بأن الطرقات مزدحمة الآن بسبب السيارات والمشاة ... انها ساعة خروج الموظفين من أعمالهم» .

ان مثل هذه العبارات وما شابهها والتي تمثل الاتصال اللفظى الجيد بين المرشد والمسترشد تعمل على اخراجه من الجو المهنى الذى يكون قد تسبب فى حالة التوتر التى انتبته . ان انشغال المسترشد فى حديث عام حول الاحداث اليومية التى يتعرض لها فى حياته العادية باستمرار مثل الظروف الجوية، ومشكلات المواصلات، وزحام الطرقات، ... وما شابهها يجعله يحس بالانلفة بينه وبين مرشده النفسى ، ويجعله يحس بالتقارب الانسانى بينهما كبشرين بعد كسر الحاجز المهنى الذى باعد بينهما فى بدء المقابلة وتسبب فى حالة التوتر التى اعتبرت سلوك المسترشد . وبالرغم أننا نوصى بوجود فاصل

مهني بين المرشد والمسترشد حتى يعلم كل منهما دوره تماما فلا يتناساه ويخرج عما يجب أن يكونا عليه من علاقة انسانية مهنية ، الا أننا نؤكد على رقة هذا الفاصل فلا يكون سميكا في صورة حاجز يفصلهما تماما ، ولا هشا يرفع الكلفة بينهما ، ويفقد العملية الارشادية معناها وجوهرها - لذلك فان الخيط المهني الذي يفصلهما يجب أن يكون رفيعا ومتينا ، لا يفصلهما نهائيا ولا ينقطع بينهما .

بعد أن يطمئن المرشد النفسي أن المسترشد أصبح أكثر هدوءا عن ذي قبل ، وأنه أصبح مستعدا للبدء في حوار معه بخصوص حالته، وإن استعداده النفسي أصبح أكثر تقبلا لما سوف يدور في المقابلة الابتدائية ، يبدأ المرشد النفسي يشير الى ماسوف ينتهجه بخصص تسجيل المقابلة ان كان تسجيلا كتابيا في صورة أخذ نقاط معينة يلتقطها من مناقشته معه ، أو كان تسجيلا سمعيا عن طريق جهاز التسجيل الموضوع بينهما ، أو كان تسجيلا مرثيا بواسطة كاميرا الفيديو التي توجد في غرفة الملاحظة . وبالرغم من معرفة المرشد النفسي المسبقة بموافقة المسترشد على تسجيل مقابلاته بأية صورة منه، أو بكل صوره ، الا أن الأمانة المهنية والذوق المهني يفرض على المرشد النفسي أن يستأذن في ممارسة مهارة التسجيل بعبارة مهذبة ، مشجعة ومطمئنة لا تخرج في مفهومها عن :

«أرى أنك وقعت على اقرار بالموافقة على تسجيل مقابلاتك . . هل تمانع أن نبدأ الآن بتسجيل ماسوف يدور بيننا، مع العلم بأن السرية التامة مكفولة تماما لكل كلمة متبادلة بيني وبينك» .

(راجع في هذا الخصوص بالتفصيل مهارات التسجيل في فصل سابق من هذا الكتاب)

ويبدأ المرشد النفسي عندئذ بتشغيل جهاز التسجيل مفتتحا المقابلة الابتدائية حسب النمط الذي تتبعه ، ان كانت ستبدأ بمعرفة المرشد النفسي، أو أنها ستبدأ بمعرفة المسترشد . وفي أي من الحالتين يمارس المرشد النفسي علاقته الارشادية وفق مهارته وكفاءته المهنية حسب ما أشير اليه في مبحث أنماط المقابلة الابتدائية التي ورد تفصيلها في هذا الفصل .

وتختص العلاقة الارشادية والممارسة المهنية في افتتاح المقابلة الابتدائية بما يسمى بالتعرف على المشكلة (recognizing the problem) . وبالرغم من تداول هذا المصطلح (المشكلة) بين كثير من الممارسين والاكاديميين ، وعلى صفحات كثير من الكتب والمؤلفات ، الا أن كلمة مشكلة في حد ذاتها غير



مستحبة في مجال الارشاد والعلاج النفسى . ان كلمة مشكلة تعنى بالضرورة وجود حل لها ، ويحتمل ذلك في العلوم الطبيعية والعلوم الرياضية ، ولكن غير محتمل في العلوم الانسانية . عندما يحضر المسترشد الى المرشد النفسى ويخبره بأن عنده مشكلة ما ، فانه يعنى بالضرورة أنه يريد حلا لهذه المشكلة مهما كانت طبيعتها . كما أن المشكلة في العلوم الطبيعية والرياضية تحمل في طبيعتها معنى للبحث عن حل لانها لم تحل سواء تداولت في الغرب أو في الشرق ، ولكن في العلوم الانسانية يختلف الوضع تماما . فقد يكون سلوك الفرد في مجتمع ما لا يسبب له أية مشكلة ، بينما اذا سلك نفس السلوك في مجتمع آخر قد يسبب له مشكلة كبرى ولا يدري كيف يتخلص منها وقد تودى بحياته . فمثلا الممارسة الجنسية غير الشرعية معترف بها وبوجودها في المجتمعات الغربية بلا قيود ، بينما هى محرمة شرعا وقانونا في المجتمعات الاسلامية ويعاقب عليها بالزجم أو القتل .

ومن ثم يجب علينا أن نزيل من أذهاننا ومن أذهان مسترشدينا ما يسمى بالمشكلات ، وأن نعلم في نفوسهم بأنه ليس هناك ثمة مشكلات يعانون منها ، ولا ضرورة للبحث عن حلول لها . انما ما يؤرقهم ويسبب الاضطرابات لهم يسمى صعوبات في التكيف ، سواء في التوافق واختلال في الاوضاع فيما يتعلق بحياتهم الخاصة والعامة مما يدفعهم للاستجابة لها عقليا وانفعاليا وسلوكيا بطرق غير سليمة تؤرقهم وتنغص عليهم حياتهم ومعيشتهم . وبناء عليه ، ان الافتتاح في المقابلة الابتدائية يركز على التعرف على تلك الصعوبات في التكيف ذلك التوافق السئ ، وذلك الاختلال في الاوضاع ، ولا يركز على التعرف على مشكلة كما هو سائد في العرف المهني في المجال الارشادي والاكلينيكى . وبالتالي ، فان المرشد النفسى الجيد والكفاء في عمله ، منذ أول لحظة ، يزيل مفهوم كلمة مشكلة من ذهن مسترشده وما يتصل بها من مفهوم التعرف عليها ، ويعمق بدلا عنها مفهوم صعوبات التكيف والتوافق ومفهوم اختلال الاوضاع ، حتى يسعى كل منهما متعاونين معا في ازالتهما من حياة المسترشد ، الامر الذى يحقق تعديل استجاباته لها بحيث تصبح سليمة وسوية . وتنتهى المرحلة الاولى من المقابلة الابتدائية المختصة بافتتاحها بالتعرف على الصعوبات الظاهرة التى يواجهها المسترشد في سبيل تكيفه وتوافقه مع الظروف المحيطة به من جميع الجوانب ، ثم تبدأ المرحلة الثانية من المقابلة الابتدائية وهى تختص ببنائها وذلك بمناقشة تلك الصعوبات واكتشاف المتفرعات منها وتحديد الرئيسيةا بينها والتي تشكل عامل الاضطراب الاساسى في حياة المسترشد . وهذا ما سنعرضه في المبحث التالى ان شاء الله .



## بناء المقابلة الابتدائية

### STRUCTURE OF INITIAL INTERVIEW

بعد التعرف على الصعوبات التي تواجه المسترشد (التعرف على المشكلة) بصفة مبدئية في افتتاح المقابلة الابتدائية، تتدرج المقابلة بعد ذلك تلقائياً إلى المرحلة التالية ، والمرحلة الوسطى (middle stage) ، وهي مرحلة البناء (stage of structure) والتي تسمى في العرف الارشادي والعلاجي بمرحلة عرض المشكلة (Stage of presenting problem) والتي أرى أنه من الأفضل تسميتها بمرحلة عرض الصعوبات المتعلقة بالتكيف والتوافق ، مستبعدين كلمة مشكلة (Stage of presenting adjustive and adaptive difficulties) . تختص هذه المرحلة بمناقشة الشكوى العامة (Current Complaint) للمسترشد وما صاحبها من أعراض ظاهرة على سلوكه العام تدل بصراحة ووضوح على طبيعة الازمات النفسية الحالية التي يعاني منها ، والتي كانت سبباً مباشراً ودافعاً قوياً في عرض نفسه على المرشد النفسي . هذا الأمر يتطلب التركيز بصورة عامة في هذه المرحلة ، المرحلة الثانية من المقابلة ، على تجميع المعلومات الممكنة حول المسترشد والتي يمكن أن تسهم إلى حد كبير في تحديد عدة عوامل هامة يمكن استثمارها في إزالة الصعوبات التي تواجه المسترشد . ويمكن سرد عدد من هذه العوامل على النحو التالي :

- ١ - الدوافع الحقيقية والاسباب الخفية التي جعلت المسترشد يعرض نفسه على المرشد .
- ٢ - الظروف الحالية المحيطة به من جميع جوانب حياته المعيشية .
- ٣ - الاحداث والاسماء الهامة المؤثرة عليه ، والتي كان لها بصمات واضحة على حياته ، والتي قد يكون لها دخل كبير في أزماته .
- ٤ - الخصائص العسامة لشخصيته ممثلة في القدرة العامة (الذكاء) (ومجموعة) القدرات الخاصة مثل الميول والاهتمامات والاستعدادات . . وما شابهها .
- ٥ - الارتباطات المحتمل وجودها بين الازمات النفسية التي يعاني منها وبين أعراض عضوية قد يشكو بسببها .
- ٦ - الازمنة الماضية التي شعر خلالها المسترشد بنفس الازمات النفسية التي يعاني منها الآن ، أو ما يشابهها ، وكيفية التصدي لها والتغلب عليها .
- ٧ - الظروف الماضية التي كانت تحيط به قبل مواجهته لتلك الصعوبات وقبل احساسه بتلك الازمات التي يعاني منها .

٨ - الفترة الزمنية التي قضاها المسترشد متأثراً بتلك الصعوبات وما تسببت فيه من أزمات، منذ بدايتها وحتى وقت مقابلته للمرشد النفسى .

٩ - الخبرات الارشادية والعلاجية التي مر بها منذ مواجهته لتلك الصعوبات ومنذ احساسه بتلك الازمات وحتى وقت عرضه على المرشد النفسى .

مثل تلك المعلومات التي يسعى المرشد النفسى الى الحصول عليها من المسترشد سواء أكان ذلك بالمناقشة المبنية على الاستفسارات والاجابات عليها ، أم بالملاحظة لما يسلكه خلال المقابلة ورد فعله على محتوياتها ، أم باستخدام المقاييس والاختبارات النفسية . أم بدراسة الحالة ودراسة التقارير المكتوبة عنها ، والتي يبدأ في تجميعها في المرحلة الثانية من المقابلة الاولى ، ويستمر في تجميع محتوياتها وتفصيلاتها وجزئياتها في المقابلات التشخيصية المتتالية والتالية عليها ، تمكنه من ربط الخيوط بعضها ببعض لتوضيح الرؤيا فيما اذا كان هناك صراعات حقيقية بين خبرات الماضى وازمات الحاضر ، بين ما هو مكبوت في اللاشعور وما هو متداع حر بين الشفاهة، وبين ما هو مختبئ في العقل وما يعلن على اللسان . هذه المعلومات تسهل مهمة المرشد النفسى في حل تلك الصراعات باستدعاء المكبوت وأظهار الخفى، وفي دراسة ما تم انجازه في الخبرات الارشادية والعلاجية السابقة وما لم يتم ، وما ينتظر أن يتم في الخبرات الحالية والمستقبلية .

ولن يكون سهلا على المرشد النفسى أن يتعامل مع مسترشد ذى خبرات سابقة في الارشاد والعلاج النفسى ، لان المسترشد ذا الخبرات الارشادية والعلاجية السابقة يفرض على المرشد النفسى ضمناً بلا تصريح وبلا تحديد الرؤية الثابتة في كل ما يتعلق بتلك الخبرات السابقة من حيث معرفة الزميل المهنى الذى تعامل معه فى السابق ، وأن تم ذلك التعامل ؟ ومتى بدأ معه ومتى انتهى منه ومتى أحاله اليه ؟ وكيف كان التعامل بين الاثنين ؟ وما الفترة الزمنية التي استغرقتها العملية الارشادية ؟ التي احتوتها ؟ وما النتائج التي توصل اليها وما رؤية المسترشد الحقيقية حول تلك الخبرات ؟ وما مشاعره نحوها وما هى توقعاته الحالية من العملية الارشادية ؟ ان المرشد النفسى مطالب بالاستعداد لمواجهة التحديات التي تفرضها عليه تلك الاستفسارات التي تظهر واضحة جليلة أمام عينيه ، والتي لا تغيب عن فكره لحظة واحدة منذ أن تبدأ ملامحها فى الظهور فى المرحلة الثانية من المقابلة الاولى .

بناء على المعلومات المتجمعة حول المسترشد ، وبناء على تلك التحديات التي فرضت نفسها على المرشد نتيجة لخبرات المسترشد الارشادية والعلاجية

السابقة ، يجد المرشد النفسى نفسه فى مواجهة تحديات جديدة تتعلق بمعرفة خصائص المسترشد الادائية والوظيفية فى العملية الارشادية والعلاجية . فهناك مسترشدون محترفون لانهم زوار مترددون وزبائن منتظمون فى عمليات الارشاد والعلاج النفسى المقدمة فى مختلف المراكز والعيادات والمستشفيات المختصة بتقديم خدمات الصحة النفسية . هناك مسترشدون يشكون من الفراغ والوحدة ، والعزلة الاجتماعية مثل الارامل والمطلقين والعوانس من الجنسين . هؤلاء بطبيعتهم يبحثون عن المساعدة فى ملء فراغ حياتهم ، فى مؤسساتهم فى وحدتهم ، فى اخراجهم من عزلتهم ، لذلك تجددهم دائمي التردد على المؤسسات التى تقدم الخدمات النفسية المتباينة . ومسترشدون آخرون من محبى الثثرة ، ومن رواة القصص والحكايات ، ومن هواة البحث عن مستمع جيد لما يثرثرون فيه ، وما رونه وما يحكون عنه . هؤلاء النفر من المسترشدین مثل المسنين من الجنسين يوصفون بانهم مدمنون الانتظام فى عمليات الارشاد والعلاج النفسى بهدف تدعيم وتعزيز وتنمية ما هم مقتنعون به ، وما هم عليه من سلوك أدائى ممارس على مر الزمن .

ومجموعة أخرى من التحديات تنتظر المرشد النفسى على مشارف المرحلة الثانية من المقابلة الاولى ، مرحلة البناء فى المقابلة الابتدائية . هذه التحديات تتعلق بتوقعات المسترشد من عمليات الارشاد والعلاج النفسى والتى سوف يستشفيها ويتحقق من مدى اشباعها منذ أن يدخل فى حوار مع المرشد النفسى فى تلك المرحلة من هذه المقابلة . عندما يقرر المسترشد أن يزور ويقابل المرشد من تلقاء نفسه ، أو عندما يحال اليه من جهة أخرى ، فإنه يفكر فى عدد من التوقعات التى يعلم ويأمل أن تتحقق على يديه وكأنه رجل خارق (Wizard) يمسك عصاة سحرية بيده تمكنه من تغيير ما بنفسه وتعديل من سلوكه ، ولا سيما اذا كان المرشد النفسى ذا سمة مهنية طيبة وشهرة كبيرة . لذلك ، فإن المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله يمكنه أن يتلمس توقعات المسترشد وما ينتظره من عمليات الارشاد والعلاج النفسى التى انتظم فيها ، وذلك فى مرحلة البناء من المقابلة الابتدائية . وبناء عليه ، يمكن للمرشد النفسى أن يقدر امكاناته المهنية جيدا ، فإن استطاع أن يحقق توقعات مسترشده فإنه يستمر فى التعامل معه ، وإن استطاع فعليه أن يخبره بذلك بصراحة وأمانة ، محاولا معه دراسة ومناقشة عدد من البدائل والخيارات المتاحة والتى يمكن أن تتحقق توقعات شبيهة بما كان يأمل فيها أو قريبة منها . ونحن نحذر المرشد النفسى من المغالطة والمكابرة ، ومن ممارسة الاوهام فى ايها المسترشد بما يمكن أن يتحقق على يديه ، بينما يعلم أنه فى الحقيقة عاجز تماما عن تحقيق ما يصبو اليه المسترشد ؟ لانه بذلك يكون قد قدم صورة مزيفة لما يجب أن يكون عليه الارشاد والعلاج النفسى .



ومن جهة أخرى ، فاننا نوصى وننصح المرشد النفسى بأن يولى اهتمامه الى اختبار توقعات المسترشد واكتشافها منذ اللحظات الاولى التى يمارس فيها المرشد مهارة بناء المقابلة الابتدائية . ومن ثم فانه يتمكن ، بناء عليها ، من تحديد استراتيجياته الارشادية والعلاجية على أسس سليمة واقعية التحقيق ، وليست خيالية التنفيذ . وان فشل المرشد النفسى فى اكتشاف توقعات المسترشد والتعرف عليها فى تلك المرحلة ، فان كل منهما ينشغل عن الآخر فى تحقيق أهدافه وكأنهما مسافران فى قطارين متضادين فى اتجاه المسير ولن يلتقيا أبدا .

ولما كان الهدف الاساسى من الارشاد والعلاج النفسى هو تنمية شخصية المسترشد من جميع جوانبها الارشادية، وتعديل سلوكه نحو الافضل بعد ازالة الصعوبات التى تواجهه وتعرقل تكيفه مع البيئة المحيطة به ، فان مسئولية المرشد النفسى فى مرحلة البناء فى المقابلة الاولى ، بعد اكتشاف توقعات المسترشد أن يركز على توضيح مفهوم الارشاد النفسى ومدى مايمكن أن يحققه من مساعدة فى مواجهة تلك الصعوبات ، وفى تنمية شخصيته وتعديل سلوكه . ويحاول المرشد النفسى فى هذه المرحلة أيضا أن يوضح للمسترشد بأن الارشاد النفسى ليس عملية سحرية تغير الجوهر وتبدل المظهر ، وليس عملية فردية يستعرض فيها المرشد النفسى عضلاته المهنية بينما يتفرج عليه المسترشد مشجعا العرض الممتع ومستاء من العرض الملل . انما الارشاد النفسى عبارة عن عملية تعليمية بين فردين متفاعلين، كل منهما له دوره فيها ، وكل منهما يتحمل مسئولياته نحو تحقيق الهدف الواحد المشترك بينهما الذى يمثل الهدف الرئيسى والاساس لعملية الارشاد النفسى الكلية . وبناء عليه ، فان تركيز المرشد النفسى على مشاعر المسترشد تجاه عملية الارشاد النفسى ، وتصحيح مفهومه حولها ، وتشجيعه على المشاركة الفعالة فى خطواتها خلال مقابلاتها ، يسهم الى حد كبير فى تحقيق هدفها الاساسى . ان الاعتماد على النفس والمشاركة الفعالة فى خطوات العملية الارشادية والعلاجية يعتبر من أهم الاهداف العامة للصحة النفسية (psychological health) ، ومن أقصر الطرق التى تحقق الهدف الاساسى من الارشاد النفسى .

ولم ينته المرشد النفسى من التحديات التى تنتظره فى هذه المرحلة البنائية من المقابلة الابتدائية ، فقد يفاجأ بعدم رغبة المسترشد فى الارشاد النفسى وعدم اقتناعه به بالرغم من حضوره اليه ومقابلاته . ان الواقعة تكون اخف عندما يحضر المسترشد اليه من تلقاء نفسه ، ولكنها تكون أشد عندما يحال اليه من جهة أخرى . ان كثيرا من هؤلاء المحالين للارشاد والعلاج



النفسي بواسطة أخصائيين مختلفين يعملون في مهن متباينة مثل الطب ، الخدمة الاجتماعية ، والتعليم ، . . . . وخلافها ، يحضرون الى مراكز الارشاد والعلاج النفسي وكانهم يقادون الى الجنة بسلاسل . ان أصعب شيء عند أي منهم أن يسمع عبارة تتضمن معنى الاحالة الى اخصائي نفسي ، أو الاحالة الى مركز للصحة النفسية . ان أغلبهم يفضل أن يعيش في المرض وفي الازمات وفي مواجهة الصعوبات على أن ينشد العلاج والراحة والالتزان بمساعدة اخصائي نفسي أو عن طريق مركز للصحة النفسية . وعندما يكون الخال على هذا المنوال ، كيف يمكن للمرشد النفسي أن يؤدي مهنته معه ، وأن يقوم بدوره تجاهه ؟ وأن يتحمل مسؤوليته ؟ ونحن نعلم أن العرف في الارشاد والعلاج النفسي يخبرنا بان لا أمل في الشفاء الا عندما يساعد الفرد نفسه ويتحمل مسؤوليته كاملة نحو تحقيق هذا الشفاء ، ولن يتم هذا الا بالثقة الكاملة في العملية الارشادية ؟ والثقة الكاملة في القائمين بها ، وعدم ممارسة أي نوع من السلبية . ممثلا في الدفاع ، أو المقاومة ، أو العدوانية ، أو الانسحابية .

لذلك تقع على المرشد النفسي مسؤولية كبرى في تصحيح اتجاه المسترشد نحو الارشاد والعلاج النفسي ، وفي جعله يفكر بطريقة جديدة مختلفة عن ذي قبل فيما يتعلق بحالته العقلية والانفعالية ، والسلوكية ، وفي تشجيعه على ممارسة سلوكيات مختلفة عما كان يمارسها في الماضي . ولن يتسنى هذا الا بعد أن يرى المسترشد نفسه في صورتها الاولى المتصفة بالسلبية على اختلاف أشكالها ، ثم يرى بعضا من نفسه في صورتها الجديدة المتميزة بالصبر والثقة ، والمتميزة بالامل فيما يمكن أن يحققه من الانتظام في الارشاد والعلاج النفسي . ثم تزداد رؤيته لنفسه الجديدة رويدا رويدا حتى تكتمل الصورة المشرقة في عينيهِ نحو ما يمكن أن يصل اليه كلما ازدادت ثقته في نفسه وفي عملية الارشاد النفسي ، وكلما صبر على وانتظم في مقابلاتها ، وكلما كان أمله متجددا في تحقيق أهدافها .

ويتبع المرشد النفسي أساليب مختلفة نحو تحقيق هذه الغاية ، تصحيح اتجاه المسترشد نحو العملية الارشادية ، تبعا لنوعية الافراد الذين يتعاملون معه . فمنهم من يرضى بكلمات طيبة رقيقة ممزوجة بابتسامة دافعة ، فيصبر على ما يطلب منه ، وينتظم في المقابلات الارشادية عبر فترة زمنية محددة حيث يتم تقويمها في نهايتها للوقوف على ما تم انجازه خلالها وما لم يتم ، وما تم تحقيقه منها وما لم يتم بعد . وبعد ذلك يمكن للمسترشد أن يقرر بنفسه اذا كان سيستمر في المقابلات الارشادية أو يتوقف . وقد لا يقتنع غيرهم الا اذا استخدم المرشد النفسي شرائط التسجيل السمعي والمرئي حتى

يطلعهم على حالات مماثلة لحالاتهم في بدايتها، وما وصلت اليه تلك الحالات في نهاية المقابلات من تنمية لشخصيات أصحابها ، ومن تعديل لسلوكهم . ويفضل فريق ثالث منهم كتابة عقد اتفاق بينهم وبين المرشد النفسى على أن يبذل جهده في مساعدتهم على التخلص من الصعوبات التى تواجههم في التكيف مع بيئتهم خلال فترة زمنية محددة ، وان لم يستطع الالتزام بهذا الاتفاق في نهاية المدة المحددة يفسخ العقد بينهم وبينه ويصبحون في حل منه ومن الانتظام في أى مقابلة ارشادية جديدة . وقد تستلزم هذه الاساليب مقابلات اضافية للمقابلة الابتدائية حتى يطمئن المسترشد لعملية الارشاد النفسى وحتى يستعد نفسيا ثم يشارك بعد ذلك في وضع الاهداف العامة والخاصة للعملية الارشادية ومقابلاتها ، والعمل مع المرشد النفسى نحو تحقيقها .

وبعد أن يطمئن المرشد النفسى الى أن المسترشد قد أصبح مستعدا للانتظام في المقابلات الارشادية بصورة عامة، مقتنعا بها ومقبلا عليها ، يبدأ يتدرج بالمرحلة البنائية الى نهايتها ، تمهيدا للدخول في المرحلة الثالثة والاخيرة من المقابلة الابتدائية ، ألا وهى مرحلة الاقفال (Stage of closing) وتنتهى هذه المرحلة بوضع الاهداف العامة والاهداف الخاصة للمقابلات الارشادية، حيث أنه قد يتطلب الامر وضع أهداف خاصة لكل مقابلة ارشادية تالية على المقابلة الاولى على حدة، وذلك بالاضافة الى وضع أهداف عامة للعملية الارشادية العلاجية الكلية . والمرشد النفسى الجيد والكفاء فى عمله يفتح عقله لاستقبال كل هدف يستنبط من المعلومات التى حصل عليها حول المسترشد منذ أن افتتح المقابلة الابتدائية معه وحتى ان وصل الى القرب من نهاية البناء، سواء أكان هذا الهدف يخدم المقابلات الارشادية كل على حدة، أم يضاف الى مجموعة الاهداف العامة للارشاد والعلاج النفسى .

ان الصراعات بين خبرات الماضى وأزمات الحاضر التى يعانى منها المسترشد ، أن الانجازات التى تمت خلال خبراته الارشادية العلاجية السابقة وما لم يتم ، أن خصائصه الادائية والوظيفية فى العملية الارشادية العلاجية ، أن توقعاته فيها وما يمكن أن يتحقق وما لا يمكن ، أن ادراكه لمفهومها ومشاعره حولها واتجاهاته نحوها ، كفيل بأن يكون مصدرا غنيا للاهداف ومنبئا خصبا لزرعها ، واساسا متينا لوضعها واقامتها .

ويقوم المرشد النفسى بوضع الاهداف بمفرده، أو بتشجيع مسترشده على المشاركة فى وضعها ، وذلك حسب الاستراتيجية الارشادية التى سوف يتبعها فى التعامل معه وفى معالجته وفى أى من الحالتين ، فان المرشد النفسى

الجيد والكفاء في عمله يراعى عدة اعتبارات هامة عند وضع الاهداف، نذكر منها مثلا :

- ١ - تحديد السلوك العام الحالي للمسترشد بوضوح ولاسيما عندما يتصف بالعجز الادائي في أية وظيفة يختبر فيها .
- ٢ - تحديد السلوك العام المتوقع للمسترشد ولاسيما عندما يتميز بالقدرة الادائية في أية وظيفة ينتظر ان يمارسها .
- ٣ - توضيح الرؤية أمام المسترشد حول أهمية تغيير وتعديل سلوكه الحالي الى سلوكه المتوقع ، وتشجيعه على احداث هذا التغيير باستقلالية عامة .
- ٤ - اختيار الاهداف التي تتميز بكونها واقعية التحقيق والتي يمكن للمسترشد ان يحققها دون تخمينات غير محتملة .
- ٥ - تدعيم تحقيق الاهداف الواقعية والاجرائية بما يمكن ان يشعر به المسترشد من تحسين سلوكه الادائي في حياته اليومية .
- ٦ - اختيار الاهداف التي تتميز بكونها مرئية في شخصية الآخرين الاسوياء بما فيهم المرشد النفسى كنموذج جيد ، والتي تظهر على سلوكهم العسام .
- ٧ - اختيار الاهداف التي يمكن تقويمها والحكم على مدى تحقيقها بايجابية ، أو مدى الفشل في تحقيق أى منها .

وبناء عليه يجب على المرشد النفسى أن يكون حاضر البديهة وقسوى الملاحظة حتى يتمكن من التقاط الاهداف التي يمكن أن تخدم حالة المسترشد بسرعة وبدون تردد . لذلك فعليه أن يضع نصب عينيه تحديات يعمل على مواجهتها والتغلب عليها في سبيل استثمار ما يمكن أن يضعه من أهداف ، مثل : ( ١ ) تحديد نوعية الاهداف التي يمكن أن يساعد بها المسترشد ليحقق النجاح في سلوكه الادائي ، ( ٢ ) تحديد الكيفية التي يمكن أن يساعد بها المسترشد على وضع أهدافه بنفسه أو مشاركته الفعالة في وضعها على الأقل ، ( ٣ ) تحديد كيفية استثمار المقابلة الابتدائية في تحقيق ولو هدف واحد على الأقل بشعر به المسترشد قبل اقفالها والانتقال الى المقابلة الارشادية التالية .

#### اقفال المقابلة الابتدائية

#### CLOSING THE INITIAL INTERVIEW

بعد أن يستقر كل من المرشد والمسترشد على وضع الاهداف العامة للملحة



الارشادية الكلية ، والاهداف الخاصة لكل مقابلة من مقابلاتها، بعد أن يرتاح كل منهما الى ما تم انجازه في المقابلة الابتدائية منذ افتتاحها وحتى القرب من نهايتها، وبعد أن يستعد كل منهما لاستقبال ما ينتظرهما من مناقشات في المقابلات التالية، يدخل المرشد النفسى فى مرحلة الاقفال (Stage of closing) تبدأ مرحلة الاقفال بتلخيص كل ما دار فى المقابلة الابتدائية تلخيصا وافيا مما يلقي الضوء على أهم الاحداث التى تناولتها ، طبيعة الاسئلة التى طرحت فيها والهدف منها، تفسير سلوك كل منهما والدوافع التى أدت اليه، مراجعة الاهداف التى وضعت ومدى امكانية تحقيقها . وبناء على هذا التلخيص يمكن للمسترشد أن يستكمل الصورة حول العملية الارشادية الكلية وحول كل مقابلة من مقابلاتها ، كما يمكن له أن يزيل أى شوائب قد تكون مازالت عالقة فى ذهنه حول طبيعة الارشاد، وحول شخصية المرشد . ان التلخيص الجيد فى نهاية المقابلة الاولى يطمئن المسترشد حول ما يمكن جنيته من فوائد من الارشاد، وما يمكن تحصيله من مساعدة من المرشد ، حيث أن التلخيص الجيد يدل على عمق الفهم لحالة المسترشد وتسجيلها واختزانها فى عقل المرشد ، كما أنه يمدّه بوسيلة فعالة لوضع صعوباته فى اطار واضح المعالم أمام عينيه ، ويحذر مورجا نسترن وتفلين (Morgan Stern & Tevlin, 1981) من ممارسة التلخيص بطريقة تتصف بالفتية المطلقة مما يصعب على المسترشد أن يفهم ما يعرض عليه من محتوى .

ويحرص المرشد النفسى الجيد والكفاء فى عمله على أن يقوم المقابلة الابتدائية فى نهاية مرحلة الاقفال بعد أن يتم تلخيص محتواها . وتمارس عملية التقويم بواسطة كل من المرشد والمسترشد على حد سواء ، حيث يدلى كل منهما بما شعر به نحوه . وما ارتضاه منها ، وما لم يرتضيه . ويفضل أن يشجع المرشد النفسى مسترشده على أن يبدأ هو أولا بالتقويم حتى يعرض وجهة نظره حولها ، وحول ما استفاده منها . وبعد ذلك يتبعه المرشد النفسى بعرض وجهة نظره حول انجازاتها ، وحول ما قدمه فيها . ويجب أن يؤخذ فى الاعتبار عند تقويم المقابلة الابتدائية ، التركيز على مدى تقبل المسترشد لها ، ومدى استعداده للاستمرار فى المقابلات الارشادية التالية . وعندما يتفق الاثنان على استمرارية العملية الارشادية فان المقابلة الابتدائية تقفل بكلمات تشجيع تتصف بغرس الامل والثقة مع تحديد موعد للمقابلة التالية . واذا اتفقا على الاستمرار ، فعلى المرشد أن يوصى باحالة المسترشد الى زميل مهنى قد يكون أكثر تخصصا منه فى حالته ، أو أكثر خبرة على التعامل معه مما يحقق توقعات المسترشد بأفضل صورة ممكنة .

### الخلاصة

تتنوع المسميات التى أطلقت على المقابلة الابتدائية ، حيث يطلق عليها



البعض مسمى المقابلة الاولى ، ويطلق عليها آخرون مسمى المقابلة التمهيدية بينما وصفها فريق ثالث بأنها مقابلة لاستقبال العميل ، أو مقابلة التحاق العميل بالمؤسسة العلاجية . وقد يطلق عليها في بعض الاحيان مسمى المقابلة المختصرة . ومهما اختلفت الاسماء التي تناولتها ، فانها لاتخرج عن كونها مقابلة ابتدائية (initial interview) . وتتميز المقابلة الابتدائية عن غيرها من المقابلات الارشادية بكونها مثل القاطرة التي تجر بقية العربات الاخرى من القطار . فان كانت القاطرة غير سليمة ، فان القطار قد يتعطل عن المسير ، ان لم ينقلب بمن فيه . ويمكن تعريف المقابلة الارشادية الابتدائية على انها وسيلة استطلاعية حول المسترشد تبدأ منذ استقباله للمرة الاولى في مركز الارشاد النفسى متضمنة طريقة الاستقبال ، تسجيل المعلومات عنه ، تسجيل المقابلة بصورها المختلفة منتهية بالاتفاق على الاستمرار في العملية الارشادية وحضور مقابلاتها في نفس المركز الارشادى ، أو بالاتفاق على وقف التعامل فيه واحالة المسترشد الى جهة اخرى تكون اكثر تحقيقا لتوقعاته .

وتتمثل أهمية المقابلة الارشادية في اعطاء المسترشد المعلومات الضرورية حول اجراءات المركز الارشادى فيما يتعلق بجداول المواعيد ، تكاليف الزيارة والتردد عليه ، وما شابهها من معلومات قد يحتاجها اذا ما فكر في الانتظام في المقابلات التى تتم فيه . كما تختص هذه المقابلة بوضع الخطط اللازمة لزيارات المسترشد المستقبلية للمركز ، أو بضرورة احالته الى جهة اخرى ، مما يوفر وقت الاختصاصيين فيه عندما يلاحظ عدم الجدوى في التعامل معه منذ البداية . ويستفاد أيضا من المقابلة الابتدائية في تحديد الاسباب التى دفعت الفرد الى زيارة المركز الارشادى ، وفى تحديد مدى ما يمكن أن يقدم له من تسهيلات ارشادية وعلاجية فيه . وتكمن الاهمية القصوى للمقابلة الابتدائية في تحديد القرارات المتعلقة بالعلاقة الارشادية بين المرشد والمسترشد ، وفى تحديد خصائصها منذ أول مقابلة تتم بينهما .

وتتميز المقابلة الابتدائية بنمطين : أحدهما يبدؤه المرشد النفسى ، والآخر يبدؤه المسترشد . وتتم المقابلة التى يبدؤها المرشد النفسى بناء على رغبته فى رؤية المسترشد ، حيث يستدعيه للحضور لمقابلته فى مكتبه . عندئذ يبادر المرشد بتوضيح الاسباب التى دفعتة لاستدعائه للحضور مباشرة وبصراحة تامة . وقد يتخذ المرشد النفسى هذا الاجراء بناء على طلب من أحد المتصلين بالمسترشد ، أو بناء على حالته اليه من جهة اخرى ، أو عندما يهرب من المقابلة بعد حضوره بمحض ارادته للمركز الارشادى وملء المستندات المطلوبة واللازمة للمقابلة ، وذلك قبل أن يراه المرشد النفسى . ويجب على المرشد

النفسي أن يمارس مهارة البدء في الحديث مع مسترشد به بكفاءة عالية حتى يشجعه على الاستمرار فيها، وحتى لا يتسبب في تسيبه وهروبه منها .

وتتم المقابلة النى يبدؤها المسترشد بناء على رغبته الشخصية في ذلك، وبناء على تطوعه لمقابلته بمحض ارادته . وقد يتخذ المسترشد هذا الاجراء بناء على نصيحة أو توصية من أحد المتصلين به ، أو بناء على حالته من جهة أخرى الى المركز الارشادي ، أو بناء على رغبة ملحة نابغة منه شخصيا دون توصية من أحد، ودون أحالة من أية جهة أخرى . ويجب أن يمارس المرشد النفسي مهارة هذا النمط من المقابلة بأن يأخذ بالصمت حتى يعطى الفرصة للمسترشد للبدء في الحديث وللمبادرة في المناقشة . وإن طالبت فترة الصمت، فعلى المرشد أن يتدخل لكسر حدته انقاذا للموقف، وذلك بمبادرته بعبارات بسيطة تشجع المسترشد على البدء في حديثه والاسترسال فيه مع ملاحظة عدم ذكر كلمة ( مشكلة ) عند المبادرة بالحديث ويستعاض عنها بكلمة ( موضوع ) حتى تكون أقل وقعا وتأثيرا على المسترشد .

ويمكن التعرف على رؤية المسترشد حول المقابلة الابتدائية خلال مؤشرات تلقائية تصدر بطريقة عفوية تعكس تأثيره بها ورد فعله عليها ، مثل فلتات اللسان، أو سلوكيات ممارسة نحوها سواء كانت ايجابية أو سلبية . وعلى المرشد النفسي الجيد أن يتعرف على هذه الرؤية بسرعة وبصورة واقعية حتى يستثمرها ان كانت ايجابية وحتى يصححها ان كانت سلبية . ويجب عايه ألا يكون حساسا أكثر من اللازم لهذه الرؤية فلا يتأثر بإيجابيتها ولا ينفلج بسلبيتها مما ينعكس على ممارساته المهنية مع مسترشده . وتبنى الرؤية السلبية عند المسترشد حول المقابلة الابتدائية نتيجة للسمعة غير الطيبة للمركز الارشادي الذي يتعامل معه ، أو نتيجة للاتجاه العام في المجتمع نحو المؤسسات المختصة بالصحة النفسية ، أو نتيجة لأعمال الاحالة التي تعرض لها المسترشد بكثرة أو نتيجة لمكابرته ومغالطته لنفسه فيما يتعلق بضرورة عرض نفسه لأخصائي نفسي . كما أن الرؤية الايجابية للمسترشد حول المقابلة الابتدائية تبنى وفقا للسمعة الطيبة للمؤسسة العلاجية التي سعى اليها، أو عن اقتناع تام بضرورة مراجعة الاخصائي النفسي من أجل صحته النفسية .

وخلافا لما هو عليه غالبا من رؤية سلبية حول المقابلة الابتدائية، يتمتع المرشد النفسي برؤية ايجابية حولها . وتسهم سمات شخصيته التي تميزه عن غيره في الدلالة على نظريته الايجابية للمقابلة الابتدائية لما يبدو عليه من حركة ونشاط وابتسامة ودقة في مواعيده وفي تعاملاته مع الآخرين . كما أنه

مما يزيد في رؤيته الايجابية لهذه المقابلة ، اهتمامه منذ البداية في اعداد غرفة الارشاد النفسى وتجهيزها لاستقبال المسترشد فيها ، وحرصه على ألا يدع المسترشد تقع عينه على أوراق تخص مسترشد غيره .بالإضافة الى ذلك ، فإن نظرتة الايجابية للمقابلة الابتدائية تتمثل في تحضير واعداد جهاز التسجيل قبل دخول المسترشد ومراجعة المستندات والاقراءات المتعلقة به قبل مقابلته وبدء الحديث معه . وتزداد رؤيته الايجابية عندما يتمير سلوكه بالموضوعية المجردة الخالية من التحيز أو التطرف مما يجعله يتقبل المسترشد كما هو دون نقد أو لوم أو توبيخ .

تتحدد العلاقة الارشادية بين المرشد النفسى والمسترشد منذ البدء في افتتاح المقابلة الابتدائية بناء على اول اتصال لفظى وغير لفظى بينهما، لما يتركه هذا الاتصال من انطباع مؤثر في نفس المسترشد قد يكون ايجابيا، وقد يكون سلبيا . وهذا يتوقف على خبرة المرشد النفسى ومهارته في ادارة مقابلته الابتدائية . وتختص هذه العلاقة الارشادية بما يسمى بالتعرف على المشكلة ، ولو أنه من الافضل عدم ذكر كلمة مشكلة لوقعها الثقيل على اذن المسترشد ، ولاثرها السئ في نفسه . ويفضل استبدالها بعبارة صعوبات التكيف وتعميق مفهومها في ذهن المسترشد بعد تنقية تفكيره من المفهوم المتعلق بمصطلح مشكلة .

بعد التعرف على صعوبات التكيف التى تواجه المسترشد، يتدرج المرشد النفسى بالمقابلة من مرحلة الافتتاح الى مرحلة البناء ، والتي اتفق على تسميتها في العرف الارشادى والعلاجى بمسمى مرحلة عرض المشكلة ، بينما يفضل تسميتها بمرحلة عرض صعوبات التكيف ، مستبعدين لفظ (مشكلة) . وتختص هذه المرحلة بمناقشة الشكوى العامة للمسترشد وما يصاحبها من أعراض ظاهره على سلوكه العام مما يدل على طبيعة الازمات النفسية الحالية التى يعانى منها . هذا الامر يتطلب التركيز على تجميع المعلومات الممكنة حول المسترشد، والتي تفيد في معالجته والتعامل معه ، حيث يتمكن المرشد النفسى من ربط خيوطها مع بعضها لمعرفة ما اذا كان هناك صراعات بين خبرات الماضى وازمات الحاضر، ومن ثم يعمل على المساعدة في حلها .

ويواجه المرشد النفسى تحديات مختلفة في مرحلة البناء ممثلة في خبرات المسترشد الماضية في الارشاد والعلاج النفسى ، في معرفة خصائص المسترشد الادائية والوظيفية في العملية الارشادية والعلاجية، في توقعات المسترشد من عمليات الارشاد والعلاج النفسى ، ومما يقدمه المرشد النفسى له ، في رؤية المسترشد السلبية نحو العملية الارشادية بوجه عام، ونحو المقابلة الابتدائية



على وجه الخصوص . لذلك تقع على المرشد النفسى الجيد والكفاء فى عمله مسئولية كبرى فى مواجهة هذه التحديات والتغلب عليها وازالتها من طريق العملية الارشادية والعلاجية ،متبعاً فى سبيل ذلك كل السبل الممكنة .وقد يسهم الاتصال اللفظى الجيد فى تخطى هذه الصعوبات ،على فرض تقويم المقابلات الارشادية بعد فترة زمنية قصيرة للوقوف على ايجابياتها وسلبياتها مما يتقرر بعده الاستمرار فيها أو التوقف عن حضورها . وقد تستخدم شرائط التسجيل السمعى والمرئى فى اقناع المسترشد بأهمية العملية الارشادية وضرورة حضور مقابلاتها مما يمكن التغلب على تلك التحديات . ويفضل فريق ثالث من المسترشدين كتابة عقد اتفاق بينهم وبين المرشد النفسى على مساعدتهم فى التخلص من صعوبات التكيف التى يعانون منها فى مدة زمنية محددة ، والا يفسخ العقد ولايحضر هؤلاء المسترشدون المقابلات الارشادية فى حالة عدم ظهور أى تقدم فى حالاتهم بعد انقضاء تلك الفترة الزمنية المحددة والمنصوص عليها فى العقد . وتنتهى المرحلة البنائية عند التغلب على كل التحديات التى واجهتها مما يؤهل الطرفين لوضع الاهداف العامة للعملية الارشادية الكلية ، والاهداف الخاصة لكل مقابلة فيها .

تبدأ مرحلة الاقفال بتلخيص كل ما دار فى المقابلة الابتدائية ،مما يمكن المسترشد من استكمال الصورة حول العملية الارشادية الكلية وحول كل مقابلة من مقابلاتها ، ومما يزيل أى شوائب حول طبيعة الارشاد وحول شخصية المرشد قد تكون مازالت عالقة فى ذهنه . ان التلخيص الجيد فى نهاية المقابلة الاولى مصحوباً بالتقويم لكل ما جاء فيها بواسطة المرشد والمسترشد كفيل أن يطمئن المسترشد على كل ما يمكن جنيته من فوائد من الارشاد النفسى وما يمكن تحصيله من مساعدة من المرشد .



## تمارين للمناقشة

أولا : «تتميز المقابلة الارشادية الابتدائية عن غيرها من المقابلات بكونها مثل القاطرة التي تجر بقية العربات الاخرى من القطار. فان كانت القاطرة غير سليمة، فان القطار قد يتعطل عن السير، ان لم ينقلب بمن فيه» .

■ وضح هذه العبارة في ضوء التعاريف التي تناولت مفهوم المقابلة الابتدائية .

ثانيا : تكلم عن أهمية المقابلة الابتدائية في الارشاد والعلاج النفسى .

ثالثا : اكتب مذكرات مختصرة عن كل من نمطى المقابلة الابتدائية ، موضحا اجابتك ببعض الامثلة للممارسات الجيدة والممارسات الرديئة في كل منها .

رابعا : تناول رؤية المسترشد للمقابلة الابتدائية ، مفسرا الدوافع التي تجعلها رؤية سلبية ، والدوافع التي تجعلها رؤية ايجابية .

خامسا : «خلافا لما هو عليه المسترشد غالبا من رؤية سلبية حول المقابلة الابتدائية، نجد المرشد النفسى يتمتع برؤية ايجابية نحوها في معظم الاحوال» .

■ ناقش هذه العبارة ، موضحا مظاهر الرؤية الايجابية التي يتمتع بها المرشد النفسى .

سادسا : «تحدد العلاقة الارشادية منذ افتتاح المقابلة الايتدائية بناء على اول اتصال لفظى يتم بين المرشد والمسترشد ، لما يتركه هذا الاتصال من اثر فى نفس المسترشد قد يكون ايجابيا ، وقد يكون سلبيا» .

■ اذكر أمثلة تدل على الاتصال اللفظى الردىء ، وأخرى تدل على الاتصال اللفظى الجيد، مع التعليق على كل مثال ذكرته في الحالتين .

سابعا : «بين الاسباب التي ندعو الى تفصيل استبدال مصطلح مشكلة بمصطلح صعوبات التكيف، موضحا وجهة نظرك الشخصية في هذا الخصوص» .

ثامنا : اكتب مذكرات مختصرة في ثلاثة من التحديات التي تواجه المرشد النفسى في مرحلة البناء ، موضحا كيفية التغلب على كل منها .

تاسعا : «تتميز مرحلة الاقفال في المقابلة الابتدائية بعمليتى التلخيص والتقويم ، وارتباط كل منهما بالآخرى» .

■ تناول الاهمية التي تنطوى عليها كل من هاتين العمليتين شئ من التفصيل .

# الفصل العاشر

## المقابلات التشخيصية والعلاجية

### DIAGNOSTIC AND THERAPEUTIC INTERVIEWS

- مفهوم المقابلات التشخيصية والعلاجية .
- مراحل المقابلات التشخيصية والعلاجية .
  - مرحلة الافتتاح .
  - مرحلة البناء .
  - مرحلة الاقفال .
  - الخلاصة .
- تمارين للمناقشة .



لا كثر الارشاد النفسي (counseling) يتميز بكونه وقائى (preventive) نمائى (developmental) ، وعلاجى (remedial) بطبيعته. على حد سواء ، ولما كان العلاج النفسى (psychotherapy) يركز بصفة أساسية على الجانب العلاجى من حالة الفرد ، فإنه من الضرورى أن تشخص حالته قبل اتخاذ قرار ما بشأنها فيما يتعلق بالتعامل معها . ومن ثم يمكن تحديد ما اذا كان هذا التعامل سوف يتم على أسس وقائية ، أو أسس انمائية ، أو أسس علاجية . وبناء عليه ، نجد أن الارشاد النفسى والعلاج النفسى يشتركان معا فى مقابلات أساسية تالية للمقابلة الابتدائية ، وبالإضافة اليها - هذه المقابلات تتصف بكونها تشخيصية وعلاجية . ولا تختلف المقابلة التشخيصية (diagnostic interview) عن المقابلة العلاجية (therapeutic interview) فى خصائصها أو مهارتها أو فنياتها ، ولكلهما يختلفان فى الهدف الاساسى لكل منهما .

ان الهدف الاساسى من المقابلة التشخيصية هو التأكد من حالة المسترشد التى تم التعرف عليها بصفة مبدئية فى المقابلة الابتدائية حتى يكون التشخيص للحالة سليما وصحيحا . ويتم ذلك من خلال التوصل الى معرفة طبيعة لازمات النفسية التى يعانى منها نتيجة لصعوبات التكيف التى تواجهه فى البيئة التى يعيش فيها ، وبناء على تحديد الدوافع والعوامل والاسباب التى شكلت تلك الصعوبات ، وبالتالي أدت الى حدوث تلك الازمات . أما الهدف الاساسى من المقابلة العلاجية هو تنفيذ الاستراتيجيات الارشادية المعالجة التى رسمها المرشد النفسى بناء على تشخيصه لحالة مسترشده سواء أكانت مبنية على أسس وقائية أم انمائية أم علاجية حتى تحقق الفعالية المنشودة فى التغلب على أزمات المسترشد النفسية وتخطى صعوبات تكيفه . ويؤى فلرس (Phares, 1979) أن الاهمية الكبرى للمقابلات التشخيصية تتمثل فى كونها مرتبطة ارتباطا وثيقا بأهداف المقابلات الابتدائية ، وكونها مرتبطة ارتباطا منطقيا بالمقابلات التالية المكثفة التى تسهم فى معالجة المريض (المقابلات العلاجية) . وأشار كورشين (Korchin, 1976) الى هذا المعنى قبل فارس (Phares) بثلاث سنوات حيث وصف المقابلات التشخيصية بأنها تساعد المعالج النفسى على فهم المشكلات التى يعانى منها المريض مما يمكنه من التخطيط السليم للاستراتيجيات العلاجية المستقبلية . وقد وصف كورشين (Korchin, 1976) المقابلات العلاجية - على عكس المقابلات التشخيصية - بأنها تساعد المريض على فهم نفسه حتى يتمكن من احداث التغيرات المرغوبة فى مشاعره وسلوكه .



وقد نستدعى حالة فرد ما مقابلة واحدة للتشخيص ، ومقابلة ثانية للعلاج ، بينما تستدعى حالة فرد آخر عدد من المقابلات التشخيصية يليها عدد من المقابلات العلاجية . لكن في أغلب الاحوال ، جرى العرف في المعالجة التقليدية للمرضى النفسيين أنهم ينتظمون في سلسلة من المقابلات التشخيصية والمقابلات العلاجية يختلف عدد كل منها حسب حالة كل منهم ، حتى يصلوا في النهاية الى حالة من الاتزان النفسى والثبات الانفعالى التى ينشدونها جميعا بلا استثناء منذ أن رغبوا في الانتظام في عمليات الارشاد والعلاج النفسى .

### مفهوم المقابلات التشخيصية والعلاجية

#### CONCEPT OF DIAGNOSTIC AND THERAPEUTIC INTERVIEW

تتميز المقابلات التشخيصية والمقابلات العلاجية بكونها تركز بدرجة كبيرة على تدعيم المضمون البنائى فى كل مقابلة من مقابلاتها من أجل تحقيق الاهداف التى تم وضعها وتحديددها فى المقابلة الابتدائية . ولن يتم هذا التدعيم الا بناء على المشاركة الفعالة من المسترشد نفسه ، حيث يجب عليه ان يتخذ الدور الايجابى فى عرض ذاته وتقديم نفسه بالصورة التى يحس ويشعر بها فى اللحظة التى يكون فيها المرشد النفسى فى كل مقابلة من المقابلات التشخيصية والعلاجية . عندما يمارس المسترشد الانفتاح على النفس ، والانطلاق فى الحديث عن كل ما يحسه ويشعر به فيما يتعلق بخبراته فى أوضاع حياته المختلفة مشتملة على علاقاته الانسانية والاجتماعية بشقيها الايجابى والسلبى وانجازاته الدراسية والمهنية بشقيها الناجح والفاشل ، اتجاهاته حول الاحداث المتباينة التى مر بها بشقيها الصحيح والخاطىء ، وحاجاته وتوقعات اشباعها بشقيها المشجع والمحبط ، فانه بذلك يكون قد عبر عن مشكلاته ومشاعره نحوها فى اطار طموحاته ومخاوفه ضمن نظام القيم التى يؤمن به فى المجتمع الذى يعيش فيه . وبناء عليه ، يمكن للمرشد النفسى أن يضع التشخيص السليم لحالة المسترشد ، وبالتالي يضع الاستراتيجية الارشادية التى تحقق له المعالجة المؤثرة والفعالة حتى يصل فى النهاية الى ما يصبو اليه من تنمية لشخصيته وتعديل لسلوكه .

ويرى كورشين (Korchin, 1976) أن المقابلة التشخيصية تركز بصورة أساسية على دراسة الاعراض التى تظهر على المريض حتى يمكن وصفها بدقة . وقد أوضح أن المقابلة التشخيصية يجب أن تغطى عدة مجالات هى :  
( ١ ) العمليات العقلية وطرق التفكير ، ( ٢ ) الخلل الحسى والادراكى ،  
( ٣ ) الوعى بالزمان والمكان والاحداث والاسماء ، ( ٤ ) التعبيرات الانفعالية ،

(٥) الاستبصار الداخلي ومفهوم 'الذات' ، (٦) 'السلوك' 'العناء' و'المظهر الشخصي' . ويرى كورشين أن المقابلة العلاجية تعتبر وسيلة مؤثرة وفعالة لتنمية التفاعل بين المعالج النفسي والمريض من أجل مساعدته على التخلص من محننه وتسهيل حل مشكلاته .

ويرى هنا وهنا ، ١٩٧٦ أن المقابلة التشخيصية عبره عن موقف بين الاختصاصي النفسي والحالة التي يدرسها ، محاولا التعرف على كل جوانبها والظروف المحيطة بها مما يساعده على تفسير سلوك صاحبها (المريض) ، متضمنا انفعالاته وحركاته وطريقة حديثه . وقد أضافا أن فهم الاختصاصي النفسي لسلوك المريض أثناء المقابلة التشخيصية يعتبر جزءا من عملية التشخيص نفسها ، تمهيدا لتكوين صورة صحيحة عنه وعن حالته مما يؤدي الى اتخاذ القرارات المناسبة بشأنه .

وأشار فارس (Phares, 1979) الى أن المقابلات التشخيصية في صورتها التقليدية عبارة عن آثار متبقية من تاريخ الطب النفسي القديم (ancient psychiatric history) ، حيث يمكن خلالها بواسطة الاسئلة المطروحة فيها والاستجابات لها أن يصنف المريض حسب الاعراض التي يعاني منها ، وأن توصف تلك الاعراض للتعرف على مدى خطورتها، ثم الإشارة الى امكانيات العلاج التي يمكن أن تشفيه في المستقبل وذكر فارس (Phares) أن المعلومات التي يمكن أن يستفاد منها في عملية التشخيص في المقابلات التشخيصية كما قدمها ويلز وروتش (Wells & Ruesch, 1945) تتضمن : (١) الهيئة العامة للمريض وتعبيراته الانفعالية ، (٢) سلوكياته الخاصة خلال المقابلة ، (٣) حركاته وطريقة حديثه ، (٤) قدراته الفعلية وطرق تفكيره ، (٥) اتجاهاته العقلية غير الصحيحة والشاذة . وذكر فارس (Phares) عن لاندی وترمبو (Landy & Trumbo, 1976) أن المقابلات العلاجية تساعد المعالج النفسي على التنبؤ واتخاذ القرارات فيما يتعلق بحالة المريض النهائية بناء على المعلومات التي تم الحصول عليها من المقابلات التشخيصية .

ويعرف مليكة ، ١٩٨٠ 'المقابلة الاكلينيكية بصورة عامة على أنها تتضمن عمليتي التشخيص والعلاج ، مؤكدا على صعوبة الفصل بين التشخيص والتنبؤ والعلاج في المقابلات الاكلينيكية . وأشار مليكة في موضع سابق عن تعريف المقابلة الاكلينيكية الى أن عملية التشخيص في الطب النفسي وعلم النفس تتطلب عمليات خاصة بتقويم السمات المختلفة لشخصية المريض مما يساعد على فهم مشكلاته بناء على تجميع تلك المعلومات المتاحة واللازمة عنه وتحليلها ودراستها . وأشار الى أن عملية التنبؤ عبارة عن رسم ومباشرة خطة العلاج النفسي للمريض ومنابتها وتقويمها .

وبناء عليه ، يمكن القول بأن المقابلات التشخيصية والعلاجية تتفق في الجوهر والمضمون، بينما تختلف في الهدف والشكل. ان المقابلات التشخيصية والعلاجية تتفق من حيث المهارات المستخدمة والفنيات الممارسة في كل منها والتي تسهل الحصول على المعلومات المتاحة والممكنة حول الفرد من مصادرها المختلفة وبوسائل متباينة فيما يتعلق بجوانب شخصيته الارشادية الاساسية (الجانب الشخصى والجانب الاجتماعى والجانب التربوى والجانب المهني) ومن ثم ، يمكن للمرشد النفسى أن يدرس سلوكياته بصورة عامة ، ويفسر آداءها خلال المقابلات الارشادية ، تشخيصية كانت أو علاجية، بصفة خاصة . ويتم ذلك في اطار من التفاعل الايجابى المثمر بينهما من أجل التوصل الى اتخاذ قرار سديد فيما يتعلق بحالة المسترشد في المستقبل من حيث افعالها ، اما ببلوغ أهدافها واما بحالتها الى جهة أخرى تستكمل علاجها .

والهدف الرئيسى من المقابلات التشخيصية هو التوصل الى معرفة طبيعة الازمات النفسية التى يعانى منها الفرد نتيجة لما يواجهه من صعوبات في التكيف مع البيئة التى يعيش فيها ، وذلك من خلال دراسة وتحليل وتفسير المعلومات المتجمعة حوله ، وبناء على تحديد الدوافع والاسباب والعوامل التى تسببت في احداث تلك الصعوبات، وفي تكوين الازمات . ومن ثم، يمكن التأكد من صحة الفروض التى وضعت بخصوص حالة المسترشد بصفة مبدئية في المقابلات الابتدائية ، أو من خطئها، وبالتالي يمكن اختبار فروض جديدة بخصوصها حتى يمكن التوصل الى التشخيص النهائى لها .

أما الهدف الرئيسى من المقابلات العلاجية هو وضع الاستراتيجيات الارشادية المعالجة لحالة المسترشد بناء على تشخيص المرشد النفسى لها. ومن ثم، يقوم بتنفيذها بناء على الاسس التى تميزها عن غيرها سواء أكانت أسسا وقائية ، أم أسسا انمائية ، أم أسسا علاجية ، مما يحقق الوصول الى النهاية المحتملة لحالة المسترشد، اما الشفاء والتغلب على الصعوبات وعبر الازمات، واما إحالتها الى جهة أخرى تبدأ معها في معالجتها من حيث انتهى عندها المرشد النفسى الذى أحالها .

### مراحل المقابلات التشخيصية والعلاجية

#### STAGES OF DIAGNOSTIC AND THERAPEUTIC INTERVIEWS

لقد استعرضنا في الفصل السابق ثلاث مراحل أساسية للمقابلة الابتدائية، ولا تختلف المقابلة التشخيصية ولا المقابلة العلاجية عنها من حيث التقسيم الى مراحل ثلاث ، وهى مرحلة الافتتاح، ومرحلة البناء، ومرحلة الأقفال .



وتختلف المقابلات التشخيصية والعلاجية عن مقابلة الاندثيه في لاهدى والمضمون، كما أنها تتميز بحكم طبيعتها بكونها مجالاً حصداً للمدرسة، مهارات المقابلة الارشادية، وتطبيق فنياتنا على نطاق واسع ومما يحدر الاشارة اليه، انه لا انفصال بين هذه المراحل الثلاث، ولا حدود فاصله بين نهاية كل منها وبداية الاخرى وبكم من هذا التقسيم فقط في ذهن المرشد النفسى حتى يستطيع ان يرتب نفسه وينظم فكره: ثم يساعد على التحرك بالمقابلة الارشادية من ندفة الجو المهيى داخل غرفة الارشاد النفسى، وذلك بتجديد اواصر العلاقة الانسانية الارشادية بينه وبين المسترشد، وانعاش الذاكرة لكل منهما حول مادار في المقابلات الارشادية الكلية الماضية بصورة عامة، وما دار في المقابلة الارشادية السابقة على المقابلة الارشادية الحالية بصفة خاصة، استعدادا لاستكمال ما نفذ من استراتيجيات الارشاد والعلاج النفسى السابق. ثم ينتقل المرشد النفسى الى استخدام مهاراته وفنائه المهنية في تنفيذ ما يتيسر من تلك الاستراتيجيات حتى يصل الى مشارف الوقت المحدد للانتهاء من المقابلة فيلخص مضمونها ومحتواها، ويوصى بما يجب انجازه حتى موعد المقابلة التالية، مقفلاً بذلك المقابلة الحالية. ولو انه لا يوجد الزام بوقت محدد لكل مرحلة تستغرق فيه، الا أننا نوصى بالآلا تستغرق مرحلة الافتتاح أكثر من عشر دقائق، ولا تستغرق مرحلة البناء أكثر من ثلاثين دقيقة، ولا تستغرق مرحلة الاقفال أكثر من خمس دقائق، وذلك حرصاً على ألا يطغى وقت مرحلة على وقت المرحلة الاخرى مما يتسبب في تصدع المقابلة، وفي تداخل مضمونها، وبالتالي يضل المرشد النفسى طريقه نحو تحقيق أهدافها.

### مرحلة الافتتاح

#### THE OPENING STAGE

يطلق على هذه المرحلة مسمى المرحلة الاولى (First stage)، أو مرحلة البدء (Stage of initiation)، أو مرحلة تقرير الموضوع (الحالة) (Stage of statement of mater) أو مرحلة اللفة (rapport stage). ويمكن التعرف على خصائص هذه المرحلة بسهولة من المسميات التى أطلقت عليها. فهى تعتبر نقطة البداية التى يبدأ عندها المرشد النفسى مقابلاته الارشادية، تشخيصية كانت أم علاجية، والتى يمكن أن يتقرر خلالها ما يحتمل طرحه للمناقشة حول حالة المسترشد، والتى لا يمكن لها أن تتم بالصورة المرضية الا اذا اتسم الجو المهني الذى يحتويها في غرفة الارشاد النفسى بالدفع والتعاطف، وكانت العلاقة الارشادية بينهما بصف بالانسانية المتميزة باللفة والمودة وتبدأ هذه المرحلة غالباً بمبادره المرشد النفسى في المناقشة، استكمالاً لما استعرض حول حالة المسترشد: المقابلات الماضية والسابقة عنها.



لذلك تقع على المرشد النفسى المسئولية الكاملة فى البدء بافتتاحها بالممارسة الجيدة مما يدعم العلاقة بينهما ، ويحرك المقابلة بانسياب منطقى للمرحلتين المتتاليتين ، البناء والاقفال .

ويدعم هذا المعنى زنين وزنين (Zunin & Zunin, 1972) بقولهم ان الوظيفة الاساسية لمرحلة الافتتاح تكمن فى تحريك الدوافع عند المسترشد. للمشاركة الايجابية وبحرية، وللاتصال الجيد والسليم مع المرشد النفسى خلال المقابلة الارشادية . ومن ثم ، فان الممارسة الرديئة لافتتاح المقابلة قد تتسبب فى رهوب المسترشد من حضورها وعدم رجوعه مرة اخرى اليها ، مما قد ينسف المقابلة الارشادية ، نخصيصية كانت ام علاجية ، من اساسها، ويبطل فاعليتها . ويمكن ان تتحدد خصائص مرحلة الافتتاح بطريقتين اساسيتين يتبعهما المرشد النفسى عندما يمارس مهنته الارشادية بصورة جيدة وفعالة . رسوف نستعرض فيما يلى هاتين الطريقتين بالتفصيل مع ذكر الامثلة التوضيحية للممارسة الرديئة والممارسة الجيدة لافتتاح المقابلة الارشادية سواء اكانت مقابلة تشخيصية او مقابلة علاجية .

#### طرق افتتاح المقابلة الارشادية Methods of Opening Counseling interview

##### أولا - طريقة بناء اللفة : Method of Rapport Building

تتميز طريقة بناء اللفة بين المرشد والمسترشد بغرس الثقة فى نفس المسترشد حول عمليات الارشاد والعلاج النفسى بصورة عامة، وبتكوين الاتجاه الصحيح حول المرشد النفسى بصفة خاصة ، ما ينتج عنه علاقة انسانية مهنية بينهما تتصف بالدفع والتعاطف فى اطار المقابلات التشخيصية والعلاجية التى ينتظم فيها الطرفان . وعرف برج (Berg, 1954) اللفة على انها المحصلة النهائية للعلاقة الطيبة بين طرفى المقابلة نتيجة لما يجب ان يكون عليه جوها المهنى من تسامح ، وانسجام ، واهتمام متبادل بينهما . وعرف كل من ساندبرج ، تيسلر ، وتابلين (Sundberg Tyler, & Taplin, 1973) اللفة (Rapport) على أنها هدف متبادل خلال علاقة مريحة فى جو مهنى يسعى لتحقيق هذا الهدف فى اطار المقابلة . ويرى بينروفسا وآخرون (Pietrofesa & Others, 1978) ان اللفة عبارة عن مصطلح استخدم فى تغطية كل الابعاد المتعلقة بالعلاقة الارشادية بين المرشد والمسترشد ، والتى تتضمن على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر كل من الدفع والاخلاص والاحترام والثقة، والسرية المتبادلة بينهما .

وان كان خروج المرشد النفسى من حجرته لاستقبال المسترشد بنفسه فى مكان الانتظار عند مقابلته للمرة الاولى فى المقابلة الابتدائية دليلا على البدء

الايجابى من جانبه فى غرس بذور ألفة بييه وبين مسترشد، الا أنه لا يخرج فى المقابلة الثانية والتالية للمقابلة الاولى لاستقباله ، بل ينتظره فى غرفة الارشاد حيث يحضر من تلقاء نفسه طارقا بابها ، ساعيا للانتظام فى تلك المقابلة ، وفيما يليها من مقابلات . ولا يدل هذا على اهمال موجه من جانب المرشد نحو 'المسترشد' انما يدل على البدء فى عمليات التشخيص التى يجب ألا يتأخر فى ممارستها طالما حققت المقابلة الابتدائية اهدافها . ان سعى المسترشد الى غرفة المرشد وطرق بابها يدعم فى نفسه مفهوم تحمله المسئولية فى المساهمة الايجابية من جانبه فى عمليات الارشاد والعلاج النفسى ، مما يقصر فى مدتها ويسرع فى تحقيق اهدافها .

وبالرغم أن المقابلة الابتدائية قد تمت وانتهت على أساس من اللفة التى حرص المرشد النفسى على غرسها منذ اللحظة الاولى لمقابلته مع المسترشد، مما جعله ينتقل به الى المقابلات التالية ، الا أنه من الضرورى تجديد هذه اللفة وتدعيمها فى افتتاح كل مقابلة تشخيصية أو علاجية حتى يتمكن المرشد من التحرك بالمسترشد خلال مراحلها الثلاث بصورة ايجابية وفعالة . وتعتبر اللفة بمثابة الضوء الاخضر لاشارات المرور الذى يسمح للمرشد النفسى أن يتحرك بمسترشده من عبور مرحلة الافتتاح الى مرحلتى البناء والاقفال فى كل مقابلة . وكلما تراكمت اللفة وازدادت ، وكلما دعمت وقويت ، عبر المقابلات التشخيصية والعلاجية المتتالية ، كلما اقترب المرشد من تحقيق أهداف استراتيجياته الارشادية ، وكلما اقترب المسترشد من عبور أزماته النفسية .

وبناء عليه يمكن القول بأن اللفة التى يغرس بذورها المرشد النفسى فى المقابلة الابتدائية ويرونها ويرعاها وينميها خلال المقابلات التالية لها، كفيلة بأن تزيل حالة التوتر النفسى التى قد يكون عليها المسترشد عند البدء فى العملية الارشادية والتى قد تستمر معه عبر مقابلاتها الاولى المتتالية . ان القلق الذى يعترى المسترشد والمخاوف التى تنقابه بسبب ما يفكر فيه حول ما سوف تكون عليه علاقته مع المرشد النفسى ، حول ما قد ينتظره فى كل مقابلة ينتظم فيها ، حول ما سوف تصل اليه حالته ، وحول رؤية الآخرين له ولسمعته الشخصية والمهنية ، فى حاجة ماسة لللفة القوية التى تسهم فى ازالتها من نفس المسترشد والتى تعده للمساهمة الفعالة الايجابية فى العمليات الارشادية والعلاجية .

ويؤكد روجرز (Rogers, 1961) على الاعتبار الايجابى غير المشروط (Unconditional Positive Regard) 'لعميل' (المسترشد) حيث يجب تقبله

والتعامل معه بدفء بلا شروط وبدون تضمين لمعنى (أنا أميل لك إذا كنت كذا وهكذا ... أو ... أنت سئء في هذه الامور ، ولكنك جيد في تلك) .  
ان الالفة التى يجب أن تكون بين المرشد النفسى والعميل (المسترشد) يجب أن تكفل حقوق الاخير فى تقبله ورعايته ومساعدته كما هو بلا لوم وبدون تأنيب (accept him as he is) ويؤكد كل من ايفى (Ivey, 1971) ، كاركوف (Carkhuff, 1973) ، وبرامر (Brammer, 1973) على التعبيرات العضوية الايجابية من جانب المرشد النفسى فى غرس الالفة بينه وبين المسترشد ممثلة فى الاتصال البصرى بينهما (eye contact) والابتسامة الصادقة الدافئة (true warm smile) . ويرى كريفونوس وناب (Krivonos & Knapp, 1975) أن الالفة يجب أن تبدأ بالاسلوب النمطى المتعارف عليه فى المجال الارشادى الممثل بالتحية المعتادة مثل (صباح الخير يا بوب – Good morning Bob) مصحوبة بالتعبيرات غير اللفظية مثل المصافحة باليد ، الاتصال البصرى ، الابتسامة الدافئة ، الاماءة بالراس ، والصوت الصدوق .

ويمكن للمرشد النفسى أن يغرس الالفة بينه وبين المسترشد بعد تبادل التحية المعتادة فى بداية أى لقاء بين شخصين ، بالتعبير اللفظى المتميز بالبعد عن الجو المهنى للمقابلة الارشادية ، ولاسيما اذا لاحظ نوعا من التوتر النفسى ينتابه فى بداية المقابلة . أن بعض العبارات اللفظية المستفسرة عن أحواله الشخصية مثل : (كيف حالك ؟ ... كيف تسير الامور معك ؟ ... هل كل شئ على مايرام ؟ هل هناك اخبار جديدة عن الاسرة ؟) وبعض العبارات اللفظية المستفسرة عن الاحداث الخارجية البعيدة عن محتوى المقابلة الارشادية مثل : (ما رأيك فى حالة الطقس اليوم ؟ ... هل شاهدت مباراة الامس فى التليفزيون ؟ ... هل تتابع المسلسل اليومى بعد نشرة الاخبار المصورة ؟ ... هل كان للطريق مزدحما أثناء حضورك الى هنا ؟) كفيلة بأن تدعم وجود الالفة بين المرشد والمسترشد ولاسيما اذا كانت مصحوبة ببشاشة الوجه وحسن الاستقبال المتميز بالرعاية والعناية والاهتمام بالمسترشد شكلا وموضوعا . ومما نؤكد عليه ، عدم الاسترسال فى غرس الالفة وبنائها طوال مرحلة الافتتاح وما يتعدها من فترة زمنية ، حيث ينسى المرشد نفسه بالكلام الطيب والحديث للمتعمذ الشجون مع المسترشد دون أن ينتقل به الى مرحلة البناء ثم مرحلة الاقفال . لذلك فعليه أن يعى تماما أهمية الفترات الزمنية المقترحة فى استثمار كل مرحلة من مراحل المقابلة الارشادية ومن ثم ، يجب ألا تتجاوز فترة زمنية على حساب الاخرى ، ويجب ألا يطغى مضمون مرحلة على مضمون المرحلة الاخرى بقدر الامكان .

ولن يتم غرس الالفة بين المرشد والمسترشد ، ولن تنمو ولن تزدهر اذا



كانت ممارسة الافتتاح رديئة وسيئة مما يترك في نفس المسترشد آثار سلبية تجاه المقابلة الارشادية فتثنيه عن عزمه في الاستمرار والانتظام في المقابلات التشخيصية والعلاجية . وغنى عن القول ، ان الممارسة الجيدة للافتتاح عليها المعول الاول في غرس هذه الالفة ، ومن ثم رعايتها وتنميتها في كل مرة تفتتح فيها المقابلة الارشادية . وسوف نستعرض فيما يلي عددا من النماذج الرديئة وأخرى من النماذج الجيدة لافتتاح المقابلات التشخيصية والعلاجية . نذكرها على النحو التالي :

#### ممارسات رديئة :

- «أرى أنك عابس اليوم!!» .
- «ألاحظ عليك علامات من التذمر والضيق!!» .
- لماذا كل هذا الحزن الذى يعلو وجهك ؟! » .
- «لماذا تحمل هموم الدنيا كلها فوق رأسك ؟! » .
- «يجب عليك ألا تبدو بهذه الحالة المؤسفة !!» .
- «لا تنظر الى الدنيا من خلال منظار أسود !!» .
- «أرى أنك مرتبك أكثر من اللازم، لماذا أنت مرتبك هكذا ؟! » .
- لماذا لا تتكلم ؟! ليس هناك ما يقلقك أليته ؟! تفضل تكلم أنا مصغ اليك !!» .
- «الجميل فيك أنك تفعل كذا وكذا . . . ، والذى لا يعجبني فيك هو أنك تفعل كذا وكذا . . . !!» .

ان هذه النماذج من الممارسات الرديئة لافتتاح المقابلة الارشادية كفيلة بنزع الالفة بين المرشد والمسترشد لا غرسها، وكفيلة بجفاف حصاها لا نموها وازدهارها . وقد تتسبب هذه النماذج الرديئة في تحويل المسترشد الى شخص سلبي ومقاوم ومدافع ومنكر ومنسحب وغير مقبل بالمرّة على العملية الارشادية ، وغير راغب بالمرّة في الانتظام فيها وفي حضور مقابلاتها . لايجوز للمرشد النفسى ان يبدى ملاحظاته على المسترشد مباشرة في بداية المقابلة معه ، مما قد يحجر على فكره أو يعقل لسانه ، فيصدم فيه وفي مساعدته له . ولا يجوز للمرشد النفسى ان يلوم المسترشد أو يؤنبه على حالته التى هو عليها ولو كان اللوم والتأنيب في صورة استفسار مهذب ، مما قد يضعف من ثقته في نفسه ، ومن ايمانه بقدرته على أن يكون كما يريد ان يكون .



ولا يجوز للمرشد النفسى أن يدفع المسترشد دفعا للتحدث والكلام وهو غير مستعد لذلك ، وكأنه يحمل سوطا فى يده يلهب به أفكاره فتتراحم على لسانه مبعثرة بلا ترتيب وبلا هدف ، مما قد يتسبب فى قطع الخيوط التى تنسج الصورة الكاملة عن حالته . ولا يجوز للمرشد النفسى أن يصدر أحكاما على المسترشد من وجهة نظره الشخصية حول ما يعجبه فيه وما لا يعجبه ، لأن مهمته الأساسية هى مساعدة المسترشد على أن يرى نفسه بنفسه وأن يقوم نفسه بنفسه من خلال تنمية استبصاره الداخلى لحالته التى يعانى منها . ومانؤكد عليه الآن، وما سوف نشير اليه بالتفصيل فى فنيات التساؤل فى فصل قادم ان شاء الله هو تجنب استخدام الاسئلة التى تبدأ بكلمة (لماذا؟) بقدر الامكان لأنها تتضمن معنى التحقيق مع المسترشد ومحاكمته ، ويفضل استبدالها بكلمة (كيف؟) حيث أنها تتيح له الفرصة للتعبير عما يكنه فى نفسه من مشاعر وأحاسيس بطريقته الخاصة وبكلماته المختارة .

#### ممارسات جيدة :

- «كيف حالك اليوم ؟ ... أرجو أن تكون على مايرام» .
- «كيف تسير الامور معك ؟ ... أرجو أن تكون فى طريقها كما ترغب .  
وتريد ان شاء الله !!» .
- «هل كل شىء على مايرام ... أرجو ألا يكون هناك ما يعكر صفو  
مزاجك اليوم ان شاء الله !!» .
- «هل هناك نفر من الناس لا يعباون بما مضى ، ولا يفكرون فيما هو  
أت، منهم يعيشون يومهم بخلوه ومره . وهناك من يؤمن بقول على  
ابن أبى طالب كرم الله وجهه (اعمل لدنياك كأنك تعيش أبدا ، واعمل  
لآخرتك كأنك تموت غدا) ... كيف ترى نفسك بين هؤلاء ؟» .
- بعض الناس يرى الدنيا على أنها عروس حسناء ، والبعض الآخر  
يلعنها !! .. ترى كيف تراها أنت ؟» .
- «أحيانا نجد أنفسنا مرتبكين عندما نكون فى موضع ما ، وما نلبث حتى  
نكتشف أننا مخطئين !! اليس كذلك ؟» .
- «ان مشكلة المواصلات أصبحت غير محتملة !! ألا يوجد حل لها ؟» .
- «لقد تزايد عدد السكان بصورة مذهلة !! ترى ماهو الحل لمواجهة هذه  
الزيادة المطردة ؟» .
- «لقد سمعت قولا بمعنى (أنا الخير والشر معا لانى انسان ا) ... هل

تظن فعلا أن غينا نزعات من الخير، ونزعات من الشر لاننا بشر ١٢» .

ان هذه النماذج من الممارسات الجيدة لافتتاح المقابلة الارشادية كفيلة بأن تغرس الالفة بين المرشد والمسترشد، وكفيلة بأن تنميها وتزهرها ، مما يمكن للطرفين أن يجنبا ثمارها . وتتسبب هذه النماذج الجيدة في تشجيع المسترشد على الانطلاق في الكلام، وعلى التحدث بحرية، مما يجعله منفتحاً على نفسه بصراحة وموضوعية، ومقبلاً بحماس ورغبة على العملية الارشادية .

عندما يبدأ المرشد النفسى بسؤال المسترشد عن حاله واحواله مقمناً له التوفيق ، وراجياً ألا يكون هناك ما يعكر صفو حياته، وراجياً أن كل شيء يسير على هواه وفق ما يتمناه ، يجد المسترشد الفرصة سانحة له للانطلاق فيما يريد أن يتحدث عنه ويخبر به دون قيد على فكره ولا عقل للسانه .

عندئذ يشعر المسترشد باحترام المرشد له ولرأيه وقوله ، مما ينعكس على احترامه لنفسه ، وعندما يضرب المرشد النفسى أمثلة على نفر من الناس، موضحاً صفات مميزة لحالاتهم، وظاهرة على سلوكهم، والتي تطبق بصورة مباشرة على ما تتصف به حالة المسترشد وما يظهر على سلوكه ، يطمئن المسترشد مؤقتاً على حالته ، وكان الآمه قد خفت حسدتها بعقار مسكن موضعى وقتى . عندئذ تزداد ثقته فى نفسه ، ويزداد ايمانه بقدرته على أن يكون كما يريد أن يكون . وعندما يتحدث المرشد النفسى فى أمور بعيدة عما جاء من أجله المسترشد مثل أمور المواصلات أو زيادة عدد السكان ، فإنه سوف يحس ويشعر بمسدى تشجيع المرشد له ، ومدى صبره واتساع صدره . وبالتالي سيعى المسترشد تماماً بأن تلك العبارات عن المواصلات أو السكان ليست هى بيت القصيد ، وليست هى التى جاء من أجلها وحضر .

سوف يحدث المسترشد نفسه ويحاول فكره : (أنا هنا من أجل التحدث عن حالتى ، وليس من أجل التحدث عن الازدحام وعدد السكان) ، (أظن أن المرشد النفسى يمهّد لى الجو حتى أبادر بالحديث) ، و (اعتقد أن الوقت قد حان الآن للبدء فى الكلام) .

## ثانياً - طريقة الوعي الفكرى : Methode of Cognitive Orientation

قد تتداخل هذه الطريقة مع الطريقة الاولى (بناء الالفة) بحيث لا يمكن فصلهما عن بعضهما عند افتتاح المقابلة الارشادية ، ولا سيما اذا كانت الالفة موجودة أصلاً بين المرشد والمسترشد . ومن ثم ، لا يحتاج المرشد النفسى أية فترة زمنية مستقلة لبنائها ، ولكنه يعمل على تنميتها وتدعيمها . وقد يرى المرشد النفسى أنه لا يمكن البدء فى هذه الطريقة الا بعد أن تستوفى طريقة بناء الالفة حقها ، وبعد أن تستنفذ الفترة الزمنية المخصصة لها ، حتى يطبق الطريقة الثانية (الوعي الفكرى) ، على أساس

متين يمكنه من تحقيق أهدافها . وعلى أية حال ، لا يمكن لطريقة الوعي الفكرى أن تطبق الا بعد التأكد من تنفيذ طريقة بناء الالفة بنجاح تام . ومن ثم لا يمكن للطريقة الثانية أن تقام الا على أساس مدعم باتمام الطريقة الاولى ، وذلك حتى يكون المسترشد مستعدا نفسيا للمساهمة فيها ، ولممارسة دوره الايجابى فى تحقيق أهدافها .

وتتميز هذه الطريقة بالتعبير اللفظى (verbal expression) عن مضمونها ، حيث أنها تختص بالتوضيح والتفسير ، وأحيانا بالشرح والتحليل للهدف الرئيسى من المقابلة الارشادية ، ومايتفرع عنه من أهداف . وقد يكون لكل مقابلة ارشادية ، تشخيصية كانت أو علاجية ، هدف خاص مستقل بها يختلف عن الهدف الخاص بمقابلة ارشادية أخرى . قد يكون الهدف من مقابلة ما متعلقا بالبدء فى تجميع المعلومات حول المسترشد ، وقد يكون الهدف من مقابلة أخرى متعلقا باستكمال المعلومات غير المتوفرة فى المقابلات السابقة ، وقد يكون الهدف من مقابلة ثالثة متعلقا بالاتفاق على اجراء اختبار نفسى للمسترشد ، وقد يكون الهدف من المقابلة التالية لها متعلقا بتطبيق الاختبار النفسى المتفق عليه فى المقابلة السابقة ، وقد يكون الهدف من المقابلة المقبلة متعلقا بتفسير نتائج الاختبار النفسى المطبق فى المقابلة الحالية ، وهكذا دواليك .

وتتضمن طريقة الوعي الفكرى تبصير المسترشد بحالته التى يعانى منها ، والتى بجاء من أجل المساعدة فى تصحيحها ، وتركيز انتباهه على صعوبات التكيف التى واجهته فى بيئته ، والتى تسببت فى أزماته النفسية . ويتم ذلك من خلال تلخيص حالته وما تم التوصل اليه بشأنها فى بداية الافتتاح لكل مقابلة تشخيصية أو علاجية . وتفيد هذه الخطوة عندما يكون المسترشد غير مدرك لابعاد الازمات النفسية التى يعانى منها ، وغير متيقظ لتلك الصعوبات التى عرقلت تكيفه مع بيئته التى تسببت فى احداث تلك الازمات . ومن ثم ، يصبح مدركا باستمرار ، ومتيقظا دائما لطبيعة حالته بأبعادها المختلفة حتى يتمكن من المساهمة الايجابية الفعالة فى تصحيحها وعبور أزماتها . ومما يدعم هذه الخطوة ، الافصاح بأمانة وموضوعية عن كيفية التوصل الى ، والتحقق من طبيعة الصعوبات التى واجهت المسترشد وعرقلت تكيفه مع البيئة التى يعيش فيها ، والتى أدت الى معاناته من أزماته النفسية التى حلت به بسببها . وفى سبيل ذلك ، يوضح المرشد النفسى المصادر التى استند عليها فى تجميع المعلومات حولها والانس التى بنى عليها تشخيصه لها ، والوسائل التى يمكن أن تستخدم فى تنفيذ استراتيجياته الارشادية بخصوصها .



وبعد تفسير وتوضيح الاهداف في المقابلة الارشادية ، الرئيسية منها والفرعية وبعد تلخيص حالة المسترشد وتبصيره بها ، وتركيز انتباهه على مضمونها، تأتي الخطوة الثالثة من خطوات الوعي الفكرى ممثلة في تشجيع المسترشد على المساعدة في توضيح بعض الامور المتعلقة به وبحالته ، أو الاسترسال في الحديث عما جاء بخصوصه، أو الافصاح عما يكنه في نفسه ويكبته في اللاشعور عنده. ويمكن للمرشد النفسى أن يدخل مباشرة في الموضوع دون موارد وبلا مداراة ، بأن يطلب من المسترشد ما يريد منه على وجه التحديد، أو يستفسر منه عما يكون غامضا عليه أو غير متوفر لديه، أو يحثه على الاستمرار فيما بدأه من حديث واستكمال ما توقف عنده في المقابلة السابقة، أو يدفعه للتفيس الانفعالى (emotional catharsis) ليظهر المكبوت فى نفسه . ويفضل استخدام كلمة (المساعدة) فى العبارات اللفظية التى يستخدمها المرشد النفسى عند تنفيذ طريقة الوعي الفكرى. ، تدعيما للدور الايجابى الذى يجب أن يقوم به المسترشد فى سبيل تصحيح حالته وعبرور أزماته النفسية . ولعل بعض النماذج من الممارسات الرديئة والاخرى الجيدة فى تطبيق طريقة الوعي الفكرى، والتى نوردتها فيما يلى ، توضح ما قصدنا اليه خلال هذا العرض ، وذلك على النحو التالى :

### ممارسات رديئة :

- «ان الهدف من هذه المقابلة هو مناقشة عدد من الاختبارات النفسية حتى نختار أفضلها لتطبيقه فى المقابلة القادمة» .
- «لقد قابلت والديك وأخبرونى عن كل شىء بخصوص حالتك واعتقد أنك محتاج لتفسير وجهة نظرهما حولها» .
- «ان الحالة التى تشكو منها واضحة جدا . ان الفروق الثقافية بينك وبين زوجتك هى التى أدت الى هذه الحالة» .
- «أين انتهينا فى المقابلة السابقة ؟ هل هناك جديد تحب أن تضيفه فى هذه المقابلة ؟» .
- «سوف نستكمل فى هذه المقابلة ما كنا نناقش فيه فى المقابلات السابقة . . .  
تفضل تكلم !!» .

ان تلك الممارسات الرديئة لافتتاح المقابلة الارشادية ، تشخيصية أو علاجية، تحمل فى طياتها مظاهر عدم الارتياح للمسترشد ، لكونها جافة فى تعبيراتها اللفظية من ناحية، ولانها توحى بمعنى الوصاية على المسترشد من ناحية أخرى، لما تنطوى عليه من احياء بالجبر والالزام من جانب المرشد



على المسترشد . وقد تتسبب هذه الممارسات الرديئة ومثيالاتها في تحويل المسترشد الى شخص عدواني (aggressive person) يهاجم المرشد النفسى بدلا من أن يتعاون معه ، وذلك عندما يحس ويشعر بقلّة قيمته وضعف قدره في رؤية المرشد ، وعندما يحس ويشعر بأنه انسان مسير وفق مشيئة المرشد ورغبته، وأنه ليس مخيّرا وفق ارادته، وعندما يحس ويشعر بأنه مدفوع الى ، ومسحوب في طريق المرشد ، وأنه ليس متخيّرا لطريقه الذى يهواه ويتمنى أن يطلق فيه خطاه . وبناء عليه ، يفضل ألا تذكر كلمة (هدف) صراحة على لسان المرشد عند تطبيقه للموعى الفكرى أثناء افتتاح المقابلة الارشادية، بل يفضل أن تبقى في ذهنه وهو يفسر مضمونها ومحتواها للمسترشد دون ذكرها . ويخشى أن يذكرها ، أن يفاجأ المرشد بالمسترشد يرد عليه محتدا بقوله :

■ «ان الهدف من المقابلة هو مساعدتى على عبور أزماتى ، وليس مناقشة اختبارات نفسية» .

■ «مالى أنا وهذه الاختبارات !! انك انت المسئول وحدك عن اختيار الافضل منها ما يتلاءم مع حالتى !!» .

■ «لماذا تحملنى أنا مسئولية اختيار اختبار نفسى لى ؟ واذا فشل هذا الاختبار ، من يكون المسئول فى هذه الحالة ؟» .

■ «لماذا لا تختار أنت بنفسك هذا الاختبار ؟ لماذا تتهرب من المسئولية وتلقى بها على» .

■ «أنك تريد أن تضيع وقتى هباء فى مناقشة ما ليس لى به علم !! ، لما لا توفر وقتى وتختار أنت الانسب لى من هذه الاختبارات النفسية ؟» .

ويفضل ألا يفاجأ المسترشد بمصدر واحد فقط للمعلومات التى حصل عليها المرشد حوله ، بل يجب عليه أن يطرح أمامه عدد من المصادر المتباينة التى جمع منها كافة المعلومات المتعلقة بحالته . كما أنه لا يجوز للمرشد أن يستخدم عبارة (كل شيء) فى تعبيراته اللفظية لانه لا يدري حقيقة اذا كان ما تحصل عليه من معلومات يمثل كل شيء عن الحالة التى يدرسها او بعضها منها، كما لايجوز أن تحمل عباراته اللفظية الايحاء بضرورة أن يستمع المسترشد الى وجهة نظر الاخرين حول حالته وكأنه مجبر على ذلك وقد يفاجأ بالمسترشد يرد عليه ساخرا بقوله :

□ «هل والداى هما المصدر الوحيد الذى أمكنك الاستفسار منهما عن

حالتى ؟ لماذا لم تستفسر عنها من بقية أفراد أسرتى ؟ فهم على علم تام بها !!» .

□ «ما الذى يدريك أن والدى قد أخبرك عن كل شيء بخصوص حالتى ؟ ... ما الذى جعلك واثقا من هذا ؟!» .

□ «أنا لست فى حاجة لتفسير وجهة نظر والداى حول حالتى !! شكراً جزيلاً أنا أعرف وجهة نظرهما جيداً ، ولا أريد أن أسمع المزيد عنها !!» .

يفضل ألا يفاجأ المسترشد بوجهة نظر المرشد النفسى حول حالته ، والا يصدر المرشد حكماً عليها، بل يجب عليه أن يساعد المسترشد على أن يكتشفها بنفسه، وأن يصوغها بعباراته هو وفق احساسه بها، وليس بعبارات المرشد ولا من وجهة نظره . وقد يفاجأ المرشد بالمسترشد يرد عليه طاعناً بقوله :

□ «لا!! عفوا، لا أظن أن الفروق الثقافية بينى وبين زوجتى قد تسببت فى هذه الازمات النفسية التى أعانى منها . هناك زيجات متعددة تتصف بمثل ما يتصف به زواجى، ولا يشكو أى طرف فيها من مثل هذه الازمات !! أرى أنك مخطئ فى تشخيصك لحالتى !!» .

يفضل ألا يسأل المسترشد عما انتهى إليه الطرفان من مناقشات فى مقابلة سابقة . ولا يجوز أن يحصر المرشد المسترشد فى نطاق ضيق من التفكير يدفعه إلى التحدث عن الجديد فقط فى موضوعه دون التعرض مرة أخرى إلى ما أدلى به من معلومات فيما سبق . كما لا يجوز للمرشد أن يدفع المسترشد إلى استكمال الحديث، فقد لا يكون مستعداً له، بل قد يحتاج إلى وقفة ولو قصيرة عما سبق أن أدلى به من معلومات . وفى النهاية نحذر من صيغة الأمر عندما نطلب من المسترشد أن يتكلم . وقد يفاجأ المرشد برد المسترشد عليه مستنكراً بقوله :

■ «أنا لا أدري فى الحقيقة أين انتهينا فى المقابلة السابقة ، فقد تحدثنا فى أمور كثيرة ومتشعبة، ولم تذكر النقطة التى توقفنا عندها . ألا تدرى أنت أين انتهينا !!؟» .

■ «لا يمكننى أن أتحدث فى أى أمر جديد الآن . اننى أشعر بأن النقاط التى سبق أن عرضتها فى المقابلات السابقة لم تستوف حقها !! اننى أرى أن هناك أموراً لم تحسم بعد !!» .

■ «كيف يمكننى أن أستكمل ما كنا نتناقش فيه وأنا غير مرتاح لما ناقشناه، وغير مستعد لما يمكن أن نناقشه !!؟» .

■ «أنا لا أريد أن أتكلم ؟! لم لا تتكلم أنت ؟! .. لقد تكلمت كثيرا في المقابلات السابقة ولم أسمع منك كلمة واحد تشفى غليلي،! أو تهدئ من روعى !!» .

### ممارسات جيدة :

■ «لعلنا نحصل على معلومات محددة ودقيقة بخصوص حالتك اذا أجرينا اختبارا نفسيا معيناً، مما يوضح لنا الأمور ويكشفها على أسس علمية ومنطقية . سوف أعرض عليك عدداً من هذه الاختبارات النفسية المتعلقة بحالتك خلال هذه المقابلة ثم أفسر لك محتواها، والهدف من إجرائها وأهمية النتائج المتحصل عليها، حتى أوضح لك الصورة تماماً بشأن كل منها . وبناء عليه، يمكننا أن نتشاور معا حولها فيما يتعلق باختيار الافضل لك والانسب لحالتك . هل لك وجهة نظر معينة بخصوص ذلك ؟» .

■ «لقد تجمع لدى كمية لا بأس بها من المعلومات حول حالتك، حصلت عليها من والديك، اخوتك، عدد من اقاربك، عدد من زملائك ورؤسائك في العمل، عدد من جيرانك وأصدقائك، عدد من مدرسيك ومديري المدارس التي كنت ملتحقاً بها أثناء حياتك الدراسية . اذا كنت لاتمانع في أن أعرض عليك هذه المعلومات لنتناقش معا حول ما جاء فيها، فيكون أفضل لك ولى من أجل التوصل الى حل للازمات والصعوبات التي تعاني منها» .

■ «بناء على ما تم مناقشته حتى الآن، ماذا تظن في رأيك الاسباب والعوامل المختلفة التي أدت بك الى هذه الحالة التي تعاني منها الآن» .

■ «هل ترى أن هناك علاقة بين ازماتك النفسية التي تعاني منها وبين الفروق الثقافية التي بينك وبين زوجتك» .

■ «هل تذكر أين توقفنا في حديثنا في المقابلة الماضية ؟ لقد توقفنا عندما ذكرت لى كذا وكذا ... أو ... عندما اتفقنا على كذا وكذا .. هل ترى أن هناك ضرورة لاسترجاع ما ناقشناه من معلومات ،ولو بصورة عاجلة قبل أن نبدأ باستعراض ما يمكن أن نحصل عليه من معلومات جديدة ؟» .

■ «هل أنت مطمئن تماماً لما تم مناقشته في المقابلات السابقة ؟ هل هناك أمر من الأمور التي ناقشناها تشعر بانك غير مقتنع به وغير مرتاح اليه ؟ هل أنت مستعد الآن لنستعرض معا أية معلومات جديدة تحب أن تخبرنى بها ؟» .



■ «أرجو ألا تتردد في أن تخبرنى بأى شىء تريد أن تخبرنى به . أنا هنا من أجل مساعدتك لعبور أزماتك . لذلك ستجدنى ان شاء الله منصتا وصاغيا لك . وإذا أردت أن تستفسر عن أى شىء، أرجو ألا تتردد في ذلك، فسوف أجيبك ان شاء الله عما أستطيعه وأقدر عليه ، وسوف اعتذر عما لا أجد الاجابة عنه . والآن أنا منصت تماما اليك» .

يتضح من الممارسات الجيدة المذكورة مدى اشعار المسترشد بقيمته وقدره، ومدى احترامه وتقيله، ومدى الحرية التى منحت له يقرر بمشئته ما يريد أن يقرره . ان المرشد النفسى الجيد والكفاء فى عمله يتعرض بطريق غير مباشر الى الهدف من المقابلة مع المسترشد ، فلا يذكر صراحة كلمة (الهدف) ولكنه يتضمنه فى عرض المسلسل البسيط فى بداية تنفيذ طريقة الوعى الفكرى عند افتتاح المقابلة الارشادية . ويتسلسل منطقى يستطيع المرشد النفسى أن يحث المسترشد على وضع الهدف من المقابلة بنفسه ، أو على الأقل الموافقة عليه عندما يتعرض له بطريقة ضمنية فى سرد تفسيرى حول ما سوف يتم عمله فى المقابلة الارشادية عند افتتاحها وبعد الانتهاء من بناء اللفة بين الطرفين . ويتميز المرشد النفسى الخبير فى ممارساته المهنية بعرض المعلومات المختلفة المتجمعة لديه حول المسترشد بطريقة لبقة ومفيدة مشيرا بوضوح الى مصادرها المتباينة . كما أنه لا يفرض على المسترشد عرضها ولا يجبره على الاستماع الى محتوياتها، ولكنه يستميله بمهارة ولباقة حتى يسمح بعرض ما تجمع لديه من معلومات حوله ، ومناقشتها معه للتوصل الى سبل ايجابية فى اتخاذ القرارات بشأنه . ولا يقع المرشد النفسى المتمكن من عمله فى منزلق اصدار الاحكام، ولا فى منحدر آرائه الشخصية حول حالة المسترشد، لان هذا ليس من شأنه ولا من اختصاصه لذلك ، فهو يحرص كل الحرص على أن يساعده فى التعرف على حالته واكتشافها بنفسه وأن يحكى عنها ما يشعر به وما يحسه بشأنها . والمرشد النفسى الجيد، بصورة عامة ، يحاول أن ينعش ذاكرة المسترشد بطريق غير مباشر حول ما سبق مناقشته فى المقابلات السابقة عموما وفى المقابلة الاخيرة على وجه الخصوص حتى يؤهله ويعدده لاستكمال ما بدأ فيه من حديث على أساس منطقى ومتسلسل، وغير مشتت للاحداث والاطراف . ويتم ذلك بواسطة تلخيص سريع لما دار بينهما فى الماضى مع التركيز على النقطة التى توقف عندها الاثنان فى المناقشة السابقة على المقابلة الحالية . ولا يحاول المرشد النفسى استرجاع أية معلومة سبق مناقشتها. الا بناء على اقتناع كامل من المسترشد بذلك، أو اذا كان هناك هدف محدد يستدعى ذلك . من ثم ، فلا يدفعه المرشد الى استكمال حديث لم يكن مرتاحا فيه ، ولا البدء فى نقطة جديدة



لم يكن مستعدا لها . واخيرا ، ان تشجيع المسترشد على الكلام والاسترسال في الحديث أمر لابد منه، ولكنه لن يتسنى ذلك اذا شعر بأنه يتلقى أوامر من المرشد بالبدء في الحديث . وبناء عليه ، ان المرشد النفسى الجيد يشجع مسترشده على الكلام والاسترسال فيه ، موضحا دوره الايجابى فى الانصات اليه ، وأنه سوف يرد عليه اذا استفسر منه عن أى شىء يريده .

ويتدرج المرشد النفسى من مرحلة الافتتاح الى مرحلة البناء بعد أن يطمئن تماما الى أن طريقتى بناء اللفة والوعى الفكرى قد تم تنفيذهما على الوجه الاكمل، وبعد أن يكون المسترشد مؤهلا ومعدا للدخول فى المرحلة الثانية بحماس وتقبل . وقد سبق الإشارة الى أنه لا توجد حدود فاصلة بين مرحلة وأخرى من مراحل المقابلة الارشادية سواء اكانت مقابلة ابتدائية، أم مقابلة تشخيصية، أم مقابلة علاجية . غير أننا نؤكد على ألا ينتقل المرشد النفسى من مرحلة الى أخرى الا بعد أن تستوفى المرحلة حفا وتحقق غايتها، مع مراعاة ألا تطغى الفترة الزمنية المخصصة لمرحلة على الفترة الزمنية المخصصة لمرحلة أخرى . وهناك اتفاق ضمنى بين الممارسين لمهنة الارشاد النفسى أن تكون الفترة الزمنية المستغرقة فى مرحلة الافتتاح فى حدود عشر دقائق ، والفترة الزمنية المستغرقة فى مرحلة البناء فى حدود ثلاثين دقيقة، بينما الفترة الزمنية المستغرقة فى مرحلة الاقفال لا تتجاوز الخمس دقائق، مع المرونة فى تداخل دقائق معدودة لمرحلة مع مرحلة أخرى .

### مرحلة البناء

#### STAGE OF STRUCTURE

يطلق على هذه المرحلة مسمى مرحلة الارتياح أو الاكتشاف (stage of exploration) ، مسمى مرحلة الانماء أو الارتقاء (stage of development) أو جسم المقابلة (body of the interview) . ويفضل تسميتها بمرحلة البناء stage of structure حيث يحاول المرشد النفسى فيها مساعدة المسترشد على ازالة الصعوبات التى تواجهه فى بيئته ، عبور أزماته التى تنتابه ، اعادة بناء شخصيته ، وتعديل سلوكه نحو الافضل ، حتى يصبح فردا جديدا على نفسه المعتلة ، وفردا سويا فى المجتمع الذى يعيش فيه ، وفردا متوافقا مع الظروف المحيطة به .

تبدأ مرحلة البناء غالبا بمناقشة حالة المسترشد بالتفصيل من جميع جوانبها، ومن خلال تفرعاتها المختلفة، للتوصل الى معرفة الاسباب الحقيقية والدوافع الخفية التى أدت اليها حتى يكون الشخص سليما، وبالتالي يكون

العلاج مؤثرا وفعالا . وبالرغم أن مرحلة الافتتاح تتعرض للاستفسار عن هذه الاسباب والدوافع الا أن المرشد النفسى يكون على يقين تام بصعوبة اكتشافها خلال دقائق معدودة في مرحلة الافتتاح أو عبر مقابلات قليلة مع المسترشد ، ولكن المرشد النفسى لا يتجاهل الاستفسار عنها دوما في مرحلة الافتتاح لكل مقابلة ارشادية حتى ينعش ذاكرة المسترشد باستمرار فيما يتعلق بحالته ويلفت نظره ويبيصره دائما بمتضمناتها ، ويشركه بايجابية في البحث والتقصى عن العوامل التى تسببت في احداثها . وقد يتحدد الشكل العام للحالة في المقابلة الابتدائية بصورة مبدئية ، وقد تتضح ملامحها رويدا رويدا في مرحلة الافتتاح لكل مقابلة ، ولكن الهدف الاساسى والرئيسى من مرحلة البناء هو تحديد الملامح بصورة قاطعة ، واكتمال عناصرها بشكل محدد على أسس منطقية ، مما يدعم تشخيصها النهائى فيكون صحيحا وسليما . ومن ثم يمكن علاجها على أساس متين مدروس لا يقبل الشك . وبالرغم أن التشخيص والعلاج يعتبران وجهين لعملة واحدة ، الا أنه من الصعوبة الفصل بينهما في المقابلة الارشادية الواحدة . فقد يستخدم المرشد النفسى استراتيجياته الارشادية في تشخيص حالة ما ، وفى نفس الوقت قد تستهدف هذه الاستراتيجيات علاج جانب منها ، أو عدة جوانب على حد سواء .

ولما كانت مرحلة البناء تستغرق أكبر فترة زمنية من الزمن الكلى للمقابلة الارشادية ، ولما كانت تتطلب مجهودات كبيرة وعناية مركزة من المرشد النفسى باعتبارها جسم المقابلة ، ولما كانت تتطلب مهارات فائقة وفنيات متباينة حتى تكتشف ، حالة المسترشد وتنمى لصالحه ، لذلك فان مقومات نجاحها وعوامل تحقيق أهدافها تتوقف الى حد كبير على خبرة المرشد النفسى وكفاءته في ممارساته الميدانية بالاضافة الى تأهيله العلمى العالى واعداده المهنى الراقى ، مما يمكنه من وضع استراتيجياته الارشادية على أسس سليمة وصحيحة ، وتنفيذها بعناية ودقة ، وتحقيق أهدافها في أقصر وقت ممكن . وللمرشد النفسى مطلق الحرية في التخطيط لهذه الاستراتيجيات بناء على ما اكتسبه من خبرات سابقة في معالجته للحالات التى مرت عليه منذ أن وضع نفسه في مجال الممارسة الميدانية لمهنة الارشاد النفسى . وبالرغم أن لكل حالة ظروفها وملابساتها ، ولكل مقابلة أهدافها واستراتيجياتها ، الا أن المرشد النفسى المتمرس في عمله والحاذق في مهنته يمكنه الاستفادة منها جميعا في تحديد الاطار العام الذى يمكن أن يتحرك خلاله عند التعامل مع كل مسترشد جديد يعرض نفسه عليه .

وقد يمارس المرشد النفسى مهنته على وتيرة واحدة لا غيرها ، وبناء على نمط معين لا يحيد عنه في تعامله مع كافة المسترشدين الذين يترددون

عليه . وقد يغير المرشد النفسى من طريقه واساليبه المهنية حسب الحالة التى يتعامل معها، وحسب المسترشد الذى يعالجه ، فلكل طريقة خاصة فى المعالجة وأسلوب متميز فى التعامل . وقد يتبع المرشد النفسى مدرسة معينة من مدارس الارشاد والعلاج النفسى يمارس خبراته المهنية وفق فلسفتها ونظرياتها ، فنجد المرشد النفسى الانسانى (humanistic counselor) والمرشد النفسى السلوكى (behavioristic counselor) والمرشد النفسى الانفعالى العقلانى (rational emotive counselor)، وهكذا دواليك . وقد يختار المرشد النفسى وينتقى ما يعجبه ويرتاح اليه ، وما يؤمن به ويعتمد عليه من فلسفة ونظرية، من طريقة وأسلوب ، من مدارس الارشاد والعلاج النفسى المختلفة لتشكل ملامح استراتيجياته التى يضعها عند معالجته للحالات التى يتعامل معها ، وهذا ما يسمى بالمرشد النفسى الخيلى أو الانتقائى (eclectic counselor) . وبالرغم أن هناك انتقادات كثيرة على الممارسة الخيالية (الانتقائية) فى الارشاد والعلاج النفسى الا أن نفرا كثيرا من المرشدين والمعالجين النفسىين مازالوا يمارسون مهنتهم وفقا لهذه الفلسفة الانتقائية . (المزيد من المعلومات حول هذا الخصوص ، راجع كتاب أسس علم النفس الارشادى للمؤلف) .

وبالرغم من أن كل مرشد نفسى يضع استراتيجياته الارشادية، وينفذها وفق فلسفته التى يعتنقها ، ونظرياته التى يؤمن بها ، مما ينعكس على فنياته التى يستخدمها أثناء ممارساته المهنية مع الحالات التى يعالجها، الا أن الخطوط العريضة لبناء المقابلة الارشادية تكاد تكون واحدة فى اطار الممارسة العامة لمهنة الارشاد النفسى . وسنتعرض فيما يلى لتلك الخطوط العريضة التى يتبعها معظم المرشدين النفسىين فى مقابلاتهم الارشادية .

### الخطوط العريضة لبناء المقابلة الارشادية :

#### اولا - اكتشاف النفس Self - exploration :

تبدأ مرحلة البناء لاية مقابلة ارشادية ، تشخيصية كانت أو علاجية ، بمساعدة المسترشد على أن يرتاد نفسه ويكتشفها ، وذلك بتشجيعه على مناقشة أموره كلها بلا خوف ولا تردد ، بلا خجل ولا مداراة حتى يفتح على نفسه فيحس بمشاعره الدفينة وأفكاره المكبوتة المتعلقة بذاته . ومن ثم يمكن للمسترشد أن يعى ويدرك الارتباطات القوية بين مفهومه لذاته وبين الاتجاهات المختلفة والمؤثرة عليها ، وبالتالي ما يمكن أن تعكسه من آثار تشكل سلوكه بوجه عام . لذلك يطلق البعض على هذه المرحلة مسمى مرحلة الاكتشاف أو مرحلة الارتياح (stage of exploration) . ويرى هانسن ،



ستيفك ، ووارنر (Hansen, Stevic & Warner, 1977) أن المسترشد غالبا في بداية هذه المرحلة يرى صعوبات تكيفه وأزماته بصورة منفصلة عن ذاته ، وخارجة عن كيانه ، وأنه لا دخل له فيها الا بقدر ضئيل من المسؤولية بتقبلها على مضض وبشيء من الانكار .

وبناء عليه ، تقع على المرشد النفسى مسؤولية كبيرة في مساعدة المسترشد على أن يرى نفسه بوضوح ، وأن ينفذ عليها بايجابية ، وأن يكتشف المكبوت فيها بأمانة وموضوعية . ويحمل دينكماير ، بيو ، دينكماير الابن (Dinkmeyer, Pew & Dinkmeyer, Jr. 1979) المرشد النفسى المسؤولية في تشجيع المسترشد وتدعيمه حتى يتغلب على مظاهر القلق الذى قد ينتابه في بداية هذه المرحلة . لذلك يضع المرشد النفسى الجيد ، والكفاء في عمله استراتيجياته الارشادية ، وينفذها وفق نقاط محددة يستنير بها ويسير على هداها ، نذكرها على النحو التالى :

- ١ - مساعدة المسترشد على التحدث بطلاقة وحرية حول صعوباته وأزماته .
- ٢ - مساعدة المسترشد على ممارسة التداعى الحر لكلماته والتنفيس الاتفعالى لمشاعره .
- ٣ - مساعدة المسترشد على طلب المزيد من الفهم حول حالته حتى يعى ابعادها .
- ٤ - مساعدة المسترشد على التعبير عن أفكاره ومشاعره كما يحس بها هو .
- ٥ - مساعدة المسترشد على اختبار أفكاره ومشاعره بطريقة محددة وبناءة .
- ٦ - مساعدة المسترشد على أن يرى الامور كما يراها الآخرون لا كما يراها هو .
- ٧ - مساعدة المسترشد على أن ينفذ على نفسه ويكتشف ابعادها .

وحتى يتم تنفيذ هذه النقاط المذكورة ، على المرشد النفسى ان ينمى اتصاله بالمسترشد جيدا ، واقتناعه بإمكانية التغيير الى الافضل وارادة ، ولكنه لن يتم الا بمساهمته الايجابية في تحمل المسؤولية نحو احداث هذا التغير . ومن ثم يجب على المسترشد أن يظهر مشاعره نحو صعوبات تكيفه بصراحة ، ويحددها بوضوح حتى يتمكن من التغلب عليها . وفيما يلى عدد من النماذج



التي يمكن أن يسترشد بها المرشد في مساعدة المسترشد على ارتياد نفسه واكتشافها ، وفقا للنقاط المحددة سافلة الذكر ، وحسب تسلسلها الرقمي .

( ١ ) ■ «أرجو ألا تتردد في أن تخبرني بأى شيء يتعلق بالصعوبات التي تواجهك ، أو الازمات التي تنتابك» .

( ٢ ) ■ «أرجو أن تترك نفسك على سجيته ، وأن تترك كل ما يتردد في فكري لينساب بين شفتيك دون أن تحبسه» .

( ٣ ) ■ «يسعدني أن أقدم لك أى تفسير أو توضيح حول ما قدمته أنت لى من معلومات تتعلق بحالتك» .

( ٤ ) ■ «كيف رأيت نفسك وأنت في ذلك المازق الذي تخبرني عنه الآن ؟ ليتك تخبرني عما شعرت به وأحسسته عندما وجدت نفسك فيه» .

( ٥ ) ■ «أرجو أن تعيد على ما أخبرتنى به الآن ، مرتبا الاحداث التي ذكرتها حسب درجة تأثرك بها ، ورد فعلك عليها» .

( ٦ ) ■ «ذكرت لى أنك أنفقت كل ما كنت تملكه على مائدة القمار ليلة أمس . كيف تشعر الآن وأنت لا تملك ثمن الدواء لابنتك المريضة؟» .

( ٧ ) ■ «هل تعتقد أن زوجتك راضية عن اهمالك لها ، وعدم مساعدتها في تصريف شئون المنزل ؟ كيف يكون شعورك نحوها اذا أهملتك هي بدورها ولم تساعدك في أى عمل تطلبه منها ؟» .

#### ثانيا - تواصل النفس : Communication of Self

بعد أن يتأكد المرشد النفسى من أن المسترشد قد انفتح على نفسه تماما ، وأنه اكتشف المكنون فيها ، يحاول مساعدته على أن يتواصل مع نفسه . ويمكن التأكد من تحقيق هذا التواصل من خلال الكيفية التي يتحدث بها المسترشد عن ذاته وكيانه . في بداية هذه المرحلة ، لا يرغب المسترشد غالبا في أن يتحدث عن نفسه أبدا ، وإذا تحدث فإنه يفصل نفسه تماما عن الاحداث التي وقعت له وكان طرفا فيها . وفي منتصف هذه المرحلة ، يرى المسترشد صعوبة نوعا ما في ربط نفسه بتلك الاحداث ، وأنه غير مقتنع باتصاله بها . وفي نهاية هذه المرحلة يتحدث المسترشد عن نفسه وكأنه وجدها وملكها ولا يريد أن يفقدها .

ولا يستطيع المسترشد أن يحقق التواصل مع نفسه قبل أن يتواصل معه المرشد النفسى أولا . وأكد روجرز (Rogers, 1961) على أن الوظيفة الأساسية

للإرشاد والعلاج النفسى هى مساعدة الفرد على اكتساب التواصل الجيد مع نفسه خلال علاقة إنسانية بينه وبين المرشد والمعالج النفسى تتميز بالتواصل الحر الفعال بينهما . وقد أضاف روجرز (Rogers, 1961) بأنه اذا تمكن المرشد من اكتساب هذا التواصل مع ذاته ، تمكن بعد ذلك من ممارسة التواصل (الاتصال) الجيد والمؤثر مع الآخرين . وأكد أيضا تراكس وكاركوف (Traux & Carkhuff, 1967) على أن هناك علاقة ايجابية بين التواصل الفعال والاضاع العلاجية بصورة عامة ، وأن التواصل الدافئ بين المرشد والمرشد يؤثر على سرعة العلاج وامتثال المرشد للشفاء .

وتناول الكثير من المشتغلين بالإرشاد والعلاج النفسى مفهوم التواصل بوجهات نظر مختلفة ، غير أنها لاتخرج كلها فى مضمونها عن أنه يتضمن شقين أساسيين لا ثالث لهما هما : التواصل اللفظى (verbal communication) والتواصل غير اللفظى (nonverbal communication) . وركز سوليفان (Sullivan, 1953) على أن التواصل بشقيه اللفظى وغير اللفظى يدعم سلوك الفرد المبني على التفاعل الشخصى بينه وبين الآخرين . واقترح شري (Cheery, 1966) أن التواصل يمكن أن يقيس الميل الشخصى للفرد فى المشاركة الايجابية لمشاعر واحاسيس فرد آخر . ويرى وبلين (Webling, 1968) أن التواصل عبارة عن حجرالاساس للحياة الانسانية حيث أنه يشكل شخصية الفرد والتي يمكن أن توصف من خلال طريقته فى التواصل مع الناس وما يتركه من انطباع مؤثر على سلوكهم .

ويمكن للمرشد النفسى أن يحقق التواصل اللفظى مع المرشد خلال التعبيرات اللغوية التى يتضمنها عدد من الفنيات الممارسة فى المقابلة الارشادية ، والتى تدل على التعاطف معه ، والانصات اليه ، والفهم الايجابى لحالته مما يدعم ثقته فى المرشد النفسى وفى قدرته على مساعدته فى فهم ذاته واكتشاف نفسه ، والانفتاح عليها . ومن الفنيات التى تدعم التواصل الجيد (good communication) بين المرشد والمرشد والتى يمارسها المرشد بصورة أساسية فى مرحلة البناء : فنية الصمت الايجابى ، فنية الانصات الجيد ، فنية الايضاح ، فنية الانعكاس ، فنية المواجهة ، فنية التفسير ، فنية التلخيص ، ... وخلافها ، وهذا ما سوف نتناوله ان شاء الله بالتفصيل فى الباب القادم تحت مسمى فنيات المقابلة الارشادية .

أما التواصل غير اللفظى ، فيمكن للمرشد النفسى أن يحققه خلال ابتسامة دافئة ، ايماءة بالرأس ، اتصال بصرى ، انحناء الجسم فى اتجاه المرشد ، قرب المسافة بينهما ... وما شابه ذلك . ويرى عدد من الكتاب

والمؤلفين أن التواصل (الاتصال) غير اللفظي يتضمن كل شيء ماعدا الكلمات التي يمكن أن تتبادل على اللسنة بين الافراد (جلادستين Gladstein '978) ويرى مهربان (Mehrabian, 1972) أن التواصل غير اللفظي يتضمن كل الحركات التي تصدر عن أعضاء الجسم مثل العين ، الرأس ، الكتف، اليد، الرجل ، القدم ، دون أن يصاحبها أى تعبير لفظي .

ويقع على المرشد النفسى الجيد ، والكفاء فى عمله مسئولية كبرى فى تحقيق التواصل المؤثر الفعال مع المسترشد حتى ينتقل أثره الى مفهوم المسترشد عن ذاته فيتواصل مع نفسه بالكيفية التى تكفل له التنمية الكاملة لشخصيته ، والتعديل الافضل لسلوكه . ان اختيار للكلمات الملائمة لموضع المسترشد وظروفه ، والتى يستعملها المرشد النفسى فى التواصل اللفظي معه ، يعتبر امرا هاما جدا فى تدعيمه لذلك ، عليه ألا يختار الكلمات التى قد تنبذ من المسترشد ، أو التى قد تؤثر عليه تأثيرا نفسيا وسلوكيا سيئا . وإذا (خطأ) المرشد النفسى التعبير فى تواصله اللفظي مع مسترشده ، فيفضل ألا يعتذر عن الكلمات التى لا تصادف قبولا منه ، وألا يسهب فى شرح معانيها حتى لا يتسبب فى تحويل المسترشد الى شخص مدافع أو شخص مهاجم ، انما يفضل أن يمر عليها وكأنها لم تكن ، ويعيد صياغتها بما يتلاءم مع المسترشد وحالته . وفيما يلى نماذج للتواصل الردىء والتواصل الجيد فيما يتعلق باختيار الكلمات المناسبة .

### تواصل ردىء :

- «أرى أنك خائف من الفشل فى انجاز هذا العمل الذى وكل اليك !!» .

### استجابات المسترشد :

- «أنا لست خائفا من شيء!!» (مدافع)

- «من قال لك اننى خائف ؟!!» (مهاجم)

- «أنا لم أفشل فى أى عمل قمت به» (مدافع)

- «لماذا تحكم على بالفشل ؟!!» (مهاجم)

### تواصل ردىء :

- «أنا آسف !! لم أقصد بكلمة للخوف معنى الضعف، ولا أقصد بكلمة للفشل معنى للعجز ، انما أردت فقط أن استوضح منك الامر حول شعورك نحو هذا العمل» .



### استجابات المسترشد :

■ «ان مجرد ذكر كلمة خوف أو كلمة فشل يجعلنى أشعر بأحباط فلا يمكننى أن أمارس أى عمل يوكل الى !!» ... (مدافع)

■ «أرجو أن تنتقى كلماتك حتى تكون واضحة المعنى ومفهومة القصد .  
ان تلك الكلمات الخوف أو الفشل تزيد حالتى سوءا !!» ... (مهاجم)

### تواصل جيد :

■ «هل تظن أنك لاتستطيع انجاز هذا العمل الذى وكل اليك بنجاح ملحوظ !»

يجب أن يركز المرشد النفسى فى تواصله اللفظى مع المسترشد على شخصيته هو ، وعلى حالته التى يعانى منها ، فلا يتطرق عنها بأقلام أمثلة لحالات أخرى مشابهة لحالة المسترشد ، ولا يتطرق بفرض أمثلة لتجاربه الشخصية على وضع مسترشده، ولا يقفز من موضع فى حالة المسترشد الى موضع آخر دون أن يستوفى الموضع الاول حقه . ومن ثم ، فعلى المرشد النفسى أن يتجنب التذبذب والتخبط بين حالة وأخرى، وأن يتحاشى التردى والترنح بين تجاربه الشخصية وخبرات المسترشد الذى يتعامل معه ، وأن يحرص على ألا يضل طريقه بين موضع وآخر فى حالة المسترشد الذى يتواصل معه . فاذا راعى المرشد النفسى هذه الاعتبارات يكون قد خطى خطوات ثابتة وناجحة فى طريق التواصل الجيد مع المسترشد . وقد يفيد ضرب الأمثلة لحالات أخرى مشابهة ، أو عرض خبرات شخصية للمرشد على المسترشد ، أو التنقل من موضع الى موضع فى الحالة التى تعالج ، ولكن لا ننصح بها فى المسنويات المبكرة من هذه المرحلة حيث يفضل ممارستها بعد أن يتحقق التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد ، وبعد أن يستطيع المسترشد أن يتواصل مع نفسه . كما أننا نؤكد على عدم الافراط فى ممارستها والتركيز عليها متجاهلين ومهملين الحالة الاصلية وصاحبها وأطرافها . وفيما يلى عرض للتواصل الردىء والتواصل الجيد فيما يتعلق بهذه الاعتبارات :

### تواصل ردىء :

■ «اننى اتعامل الآن مع حالة مشابهة لحالتك ، وقد تم تنفيذ كذا وكذا بخصوصها !!» .

■ «لقد مر على حالات متشابهة مع حالتك ، ولم تكن مستعصية أبداً ، فقد تمكنت من عبور أزماتها !!» .



### استجابات المسترشد :

■ «أظن أن اهتمامات المرشد النفسى بالحالة الاخرى تفوق اهتماماته بحالتي . لذلك فهو يضرب بها المثل نتيجة لما اولاه لها من عناية أكثر من عنايته لى !!» .

■ «أرى أن هذا المرشد يستعرض عضلاته على ، والله وحده يعلم ان كان صادقا أو مخادعا» .

### تواصل جيد :

■ «دعنا نركز معا على الاحداث الاساسية التى مرت علينا لأثناء مناقشتنا لحالتك حتى نحاول ربطها مع بعضها مما قد يفيد اضافة شيء جديد نستفيد منه» .

■ «أرجو ألا تياس من رحمة الله ، فهو وحده قادر على أن يزيل ما يصيبنا من أزمات، ولكن علينا أن نأخذ بالأسباب ، ولاننسى قوله تعالى : ان الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم . صدق الله العظيم» .

### تواصل ردى :

■ «إذا كنت أنا مكانك ، لكنت فعلت كذا كذا» .

■ «عندما صادفتنى نفس الصعوبات التى تصادفك الآن ، أمكننى مواجهتها بكذا وكذا» .

■ «من خبراتى السابقة فى هذا الموضوع ، أى أنك لابد أن تفعل كذا وكذا» .

### استجابات المسترشد :

■ «ولكنك لست مكانى !! وإذا كنت مكانى فأننى واثق أنك لن تستطيع أن تفعل ما تقول» .

■ «لعل ظروفك غير ظروفى ، لذلك أمكنك مواجهة صعوباتك، ولكنى لم أتمكن أنا من مواجهتها بالرغم أنها متشابهة !!» .

■ «ان خبراتك السابقة كانت مع نفسك ولم تكن معى أنا ، كيف يمكننى الاستفادة منها وأنا غير واثق ان كنت تمر بنفس الازمات التى أمر بها الآن أم لا !!» .

### تواصل جيد :

■ «انك انت ادرى بظروفك وأحوالك ، لذلك سوف نبحث معا عن عدد من البدائل والخيارات حتى نتناقش حولها لتقرر أنت بنفسك أنسبها لك وأفضلها لحالتك .

### تواصل رديء :

■ لنترك الآن ما أخبرتنى به عن طلاقك من زوجتك ، ولنحدث قليلا عن علاقاتك المهنية مع زملائك في العمل» .

■ «تري أن الخيانة الزوجية شيء فظيع ، فما رأيك في الخيانة العظمى للوطن ؟!» .

### استجابات المسترشد :

■ «كيف أترك الحديث عن طلاقى من زوجتى ؟! ان هذا الامر هو الجوهر الاساسى فى أزماتى . لماذا يسألنى عن علاقاتى مع زملائى فى العمل؟ ما علاقة هذا بذلك ؟!!» .

■ «سبحان الله!! مالى أنا والخيانة العظمى للوطن ! أنا انسان بسيط ليس لى هم فى الدنيا الا شكوكى فى سلوك زوجتى !! ان نار الشك فى اخلاص زوجتى لى تحرقنى !! هل هذا وقت الكلام عن الوطن والخيانة العظمى له ؟!» .

### تواصل جيد :

■ «ليتك تخبرنى اكثر مما أخبرتنى به عن علاقتك بزواجك من حيث التفاهم والميول ، والاهتمامات والتعاون فى المنزل ، وما شابه ذلك ، ولاسيما فى الفترة الاخيرة السابقة عن الطلاق» .

■ «ان الاديان جميعا تستنكر وتحرم الخيانة الزوجية ، ولكن الدين الاسلامى الحنيف يستنكر أيضا بعض الظن ، ويحرم قذف المحصنات الا بعد بينة وشهادة شهود حتى لا نصيبهن بجهالة . لذلك دعنا نناقش معا هذه الشكوك التى تساورك حول سلوك زوجتك ، لعلنا نصل الى منطق مقبول يبرئها منها ويهدىء من روعك» .

وفيما يتعلق بتقديم المعلومات للمسترشد ، وتفسيرها وتحليلها، يجب أن تعطى له جرعات قليلة ، وبأسلوب متتابع مسلسل وسلس ، بحيث تكون غير معقدة ولا مبهمة حتى لا يضطرب تفكيره ، وحتى لا يضل طريقه فى

اكتشاف حالته ومتابعتها . هذا النمط من التواصل يتيح الفرصة للمرشد أن يتلقى المزيد من المعلومات ، ويتيح الفرصة للمرشد أن يتأكد من فهمه لها واستيعابها ، ومدى امكانية تقبله لغيرها . وننصح المرشد النفسى أن يبتعد بقدر الامكان عن الاسهاب فى شرح أية معلومة كانت ، وألا يتشعب فى تفسيرها وتحليلها والخوض فى جزئياتها مهما كان نوعها حتى لا يضيع المرشد فى زحام المعطيات بلا مبرر . فمثلا اذا كانت المعلومات المعطاه للمرشد تتعلق بتفسير اختبار نفسى ، فان التواصل الجيد معه لتوصيل هذه المعلومات اليه يكمن فى المضمون والجوهر ولا يتطلب التعرض للشكل ولا المظهر . ومن ثم ، يفضل أن تشرح له النتائج العامة التى حصل عليها من الاختبار النفسى ، وتفسر له العوامل التى تشير اليها دون التطرق الى احصاءاتها ودرجاتها الخام ونسبها المئوية . ويمكن توضيح ما قصدنا اليه بعرض النماذج التالية للتواصل الرديء والتواصل الجيد فيما يتعلق بهذا الخصوص على النحو التالى :

#### تواصل رديء :

■ «ان الضعف الجنى عند الرجل يشمل عدة مظاهر ، منها:القذف السريع ، عدم انتصاب العضو الذكري نهائيا ، وارتخاء العضو الذكري قبل الجماع مباشرة أو أثناءه . وفيما يتعلق بالقذف السريع فان أعراضه تشمل كذا وكذا . . . . . وتكون أسبابه كذا وكذا . . . . . اما عدم انتصاب العضو الذكري نهائيا فان الأعراض المصاحبة له تشمل كذا وكذا . . . . . وقد تكون دوافعه كذا وكذا . وعن ارتخاء العضو الذكري قبل الجماع مباشرة أو أثناءه فقد يكون ناتجا عن كذا وكذا . . . . . » .

هذا النموذج من التواصل يعتبر رديئا جدا لانه يحول المرشد النفسى من وظيفته العلاجية الى وظيفة محاضر يلقى محاضرة عن الضعف الجنى عند الرجل،ومظاهره وأسبابه ودوافعه . وقد يستغرق المرشد النفسى الفترة الزمنية المخصصة للمقابلة الارشادية فى القاء هذه المحاضرة على فرض انه يقدم معلومات يعتقد أنها مفيدة للمرشد ، بينما هى فى حقيقة الامر مملة ، وقد تتسبب فى ازدياد حالة المرشد سوءا ، وازدياد شعوره بالوهم حول قدرته الجنسية . كما أن تراحم المعلومات المقدمة له فى تداخلها وتشابكها مما يصعب على المرشد فهمها كلها واستيعاب محتوياتها .

#### تواصل جيد

■ «لقد ذكرت لى أنك تشك فى قدرتك على المباشرة الجنسية بالطريقة الشرعية مع زوجتك . ما الذى جعلك تظن هذا ؟!!» .

■ «هل لك أن تصارحنى وتحدثنى عن مظاهر الضعف الجنسى الذى تظن أنك مصاب به ؟» .

■ «القذف السريع ظاهرة جنسية يعانى منها عدد غير قليل من الرجال، تختلف ظروف كل منهم عن ظروف الآخر. اذا تناقشنا حول ظروفك قد نصل الى الاسباب والدوافع التى أدت اليه» .

■ «ليتك تخبرنى أكثر عن كل الظروف التى تحيط بك أثناء مباشرتك للجماع مع زوجتك خطوة بخطوة مثل :

□ الفترة الزمنية بين كل مباشرة وأخرى .

□ كيفية الشروع فى المباشرة ، تلقائيا أم معد لها .

□ مدى استعدادك النفسى والعضوى لها .

□ مدى استعداد زوجتك النفسى والعضوى لها .

□ نوعية التفكير الذى يشغلك عن المباشرة .

□ الظروف البيئية المحيطة بك فى المنزل .

□ رد فعل زوجتك عندما لاتقم المباشرة بالصورة المرضية لها ولك .

□ تصوراتك حول الاسباب والدوافع التى أدت الى عدم اتمام المباشرة بالصورة المرضية لكما .

■ يتضح من مناقشتنا أن الاسباب والدوافع التى أدت الى حدوث القذف السريع تتمثل فى كذا وكذا .

يتضح من هذا التسلسل فى عرض التواصل حول تقويم المعلومات عن الضعف الجنسى عند الرجل، مدى الجودة التى يتصف بها . لقد استطاع المرشد النفسى أن يشرك معه المسترشد فى صياغة هذه المعلومات منذ اللحظة الاولى التى اشتكى فيها من ضعفه الجنسى ، فلم يتحول الى محاضر مرسل للمعلومات ولم يتحول المسترشد الى مستمع مستقبل لها . وقد استطاع الاثنان خطوة بخطوة أن يتوصلا الى الحقائق الممكنة حول القذف السريع عند الرجل وأسبابه ودوافعه فى صورة معلومات قدمت للمسترشد جرعة جرعة مستنبطة ومستنتجة من خلال مناقشاتهما معا ، مركزين على هذا المظهر فقط من مظاهر الضعف الجنسى عند الرجل دون التعرض الى تفاصيل لا حاجة لها حول المظاهر الأخرى .



## تواصل ردىء

■ «لقد حصلت على ٥٥ درجة في القدرة اللغوية في الاختبار النفسى الذى أجرى لك ، وهذا يعنى أن قدرتك اللغوية في مستوى عام لقدرة ٥٥ فرد في كل مجموعة تتكون من ١٠٠ فرد تم مقارنتك بها . أما الدرجة التى حصلت عليها في القدرة العددية فهى ١٠ درجات فقط ، وهذا يعنى أن ٩٠ فردا في كل مجموعة تقارن نفسك بها تكون قدرتهم العددية أفضل منك» .

## تواصل جيد :

■ «يتضح من نتائج الاختبار النفسى الذى أجرى عليك أن قدرتك اللغوية متوسطة وقدرتك العددية أقل بكثير من المتوسط» .

يتضح من النموذجين سالفى الذكر بأن المسترشد قد يتشتت ذهنه عندما يعرض عليه المرشد النفسى نتائج الاختبار الذى أجراه له بتفصيلاتها الاحصائية والرقمية مما قد يصعب عليه فهم قدراته المراد قياسها . وننصح المرشد النفسى ألا يتطرق لهذه التفصيلات الا اذا طلب منه المسترشد ذلك وبناء على طلبه . وفي هذه الحالة فان النموذج الاول الذى يتصف بالرداءة في التواصل قد يصادف قبولا عند المسترشد اذا كان فردا ذا مستوى ثقافى معين وعلى مستوى من الوعي والادراك يؤهله الى أن يفهم ذلك . أما النموذج الثانى الذى يمثل التواصل الجيد فانه يتميز بالكفاءة في توصيل ما يحتاجه المسترشد من معلومات حول قدراته اللغوية والعددية في كلمات معدودة مركزة .

بالرغم من انتظام المسترشد في مقابلاته الارشادية مع المرشد النفسى لعدد من المرات ، الا أنه غالبا ما يكون حذرا في عرض حالته بتفصيلاتها الدقيقة نظرا لضعف ثقته في مستوى العلاقة التى تربطه به ، وفي مدى ما يمكن أن يفى به من عهود قطعها المرشد على نفسه فيما يتعلق بالسرية التامة حول كل ما يدلى به المسترشد من معلومات . لذلك فان المسترشد يحاول دوريا أن يختبر المرشد بمعلومات عامة وسطحية قد لا تمت بصلة للحالة التى يشكو منها حتى يطمئن ويرتاح اليه ، ثم بعد ذلك ينفث عاياه فيحكى له ما يكتبه ويخبئه . وقد يفلت لسان المسترشد بعبارات ذات دلالة معينة تكون محرجة له ولا يريد أن يذكرها حتى يستعد للتعرض لها . وبناء عليه ، فان التواصل الذى يجب أن يمارسه المرشد النفسى يحتم عليه ألا يضع المسترشد في حصار استفسارى عن أمور قد تكون محرجة له ولو كانت تبدو عادية بالنسبة للمرشد نفسه ، فلا يحاول أن يطارده بأسئلته المتطلعة الكاشفة حولها ، ولا سيما اذا أبدى المسترشد خجله منها ومن التعرض لها ،

وأبدى تهريه من الاجابة عنها . ولا ننصح المرشد النفسى أن يدفع المسترشد الى الخوض فى حديث عن تلك الامور المحرجة له لانه سوف يتحول الى شخص مقاوم ، او شخص مدافع ، او شخص مهاجم . كما ان العلاج قد يطول بسبب التعجل فى الحصول على المعلومات المتعلقة بتلك الامور المحرجة . وليكن معلوما لدى المرشد بان المسترشد بنفسه وتلقائيا سوف يتعرض للحديث عنها فى حينها وفى وقتها المناسب عندما يكون مستعدا لطرقها بعد أن يثق فى مرشده النفسى ثقة كاملة واذا شعر المسترشد بمحاولة دفعه للحديث عما لا يريد أن يتطرق اليه ، فانه سيحاول الهرب باستمرار منه وقد لا يعود اليه مطلقا . وفيما يلى نموذجان من التواصل الرديء والتواصل الجيد توضيحا لما ذكر .

#### تواصل رديء :

■ «دعنا نعود الآن الى ما ذكرته عن زوجة أبيك ، انك تظن انها تستميله وتحرضه ضدك بوسائلها الخاصة . ماذا تعنى بعبارة : وسائلها الخاصة ؟» .

■ «لماذا تعتقد بان زوجة أبيك تستميله وتحرضه ضدك بأساليب اغرائية ؟» .

#### تواصل جيد :

■ «لقد ذكرت شيئا عن زوجة أبيك ، وعلاقتها باستمالته وتحريضه ضدك . ان كنت لا تمانع ، أرجو أن تزيدنى ايضاحا حول ما تقصده» .

يتضح من النموذج الرديء للتواصل أن المرشد النفسى يدفع المسترشد دفعا للتحدث عن أمر قد فلت وتسرب على لسانه ، محاصرا له باستفساره عن الوسائل الخاصة التى تتبعها زوجة أبيه لاستمالته اليها وتحريضه ضده . ويتضح من النموذج الجيد للتواصل أن المرشد النفسى يترك الحرية للمسترشد فى التطرق بالحديث الى ذلك الامر ، مستئذنا بعبارة (ان كنت لا تمانع) . كما انه قد تجنب تماما التعرض الى ما شعر بأنه قد يكون مخجلا له ، فلم يذكر أية كلمة عن (الوسائل الخاصة لزوجة أبيه) .

بالرغم أن المؤشرات العضوية غير اللفظية مثل تركيز البصر على المسترشد ، الابتسامة الدافئة له ، الايماءة بالرأس ، الاشارة بالايدي والجسم ، التقرب منه فى الجلوس ، الميل نحو وفى اتجاهه تمثل كلها وغيرها التواصل غير اللفظى الجيد بين المرشد والمسترشد ، الا أننا ننصح بعدم المغالاة فى هذه

المؤشرات ولا سيما اذا كان طرفي المقابلة الارشادية ، المرشد والمسترشد، من جنسين مختلفين (ذكر وأنثى)، أو من فئتين عمريتين متباعدتين (كبير في السن وصغير في السن) ولو انه مفهوم ضمنا عدم الخلوة بين رجل وامرأة في الشريعة الاسلامية ، وانه محرم شرعا خلو امرأة مع رجل بدون محرم لها في مكان ما ، الا أننا نؤكد على أن يكون المرشد النفسى من نفس جنس المسترشد بحيث يكون طرفا المقابلة الارشادية من جنس واحد ، اما رجلين أو امرأتين وذلك لان المقابلة ستتم بينهما في غرفة يشترط في بابها أن يكون مغلقا باستمرار طوال فترة انعقادها ، وهذا ما يخالف الشريعة الاسلامية التي تصون العرض والسمعة لكل مسلم ومسلمة اذا كان الطرفان من جنسين مختلفين .

ومن ناحية اخرى ، فإننا نفضل ان يكون طرفا المقابلة الارشادية متقاربين في السن نوعا ما أو أن البعد العمرى بينهما لا يشكل عائقا في التواصل الجيد بينهما . فقد يصعب على المرشد النفسى الذى يبلغ من العمر سبعين عاما أن يفهم طفلا في السابعة من عمره ، ولكن من السهل على المرشد النفسى الذى يحتل العقد الوسطى من العمر (middle age) أن يفهم مسترشديه الذين يصغروه والذين يكبروه عمرا . وليس معنى هذا أن نحكم على المرشدين النفسيين الراشدين بالتقاعد المبكر، وعلى المرشدين النفسيين المسنين بالفناء والنهاية ، ولكن ما قصدنا اليه أن كل فئة عمرية توفر القدرة على الفهم المتبادل بين أعضائها بدرجة اكبر من توفيرها لفئة عمرية اخرى متباعدة عنها كثيرا ، نظرا لتلاشى فجوة الاجيال بينهما (generation gap)

وفي ختام هذا المبحث ، يجدر بنا أن نشير الى ما ذكره جوردون (Gordon, 1972) من وصف لعدد من البنود ، يرى أنها تحطم التواصل بين المرشد والمسترشد اذا تضمنتها أية مقابلة ارشادية ، ونذكر عدد من هذه البنود فيما يلى : (١) الامر ، النهى ، والقيادة ، (٢) التوبيخ، التحذير ، والتهديد ، (٣) التحكم والالزام ، (٤) الوعظ والنصح ، (٥) الاغراء ، والمجادلة ، والمحاضرة ، (٦) النقد والحكم ، (٧) الاقتراح واثبات الوجود ، (٨) الخجل ورفع الكلفة ، (٩) المواساة وندب الحظ ، (١٠) الانسحاب والتخريب . ثم أضاف جوردون (Gordon, 1972) الى أن الانصات الايجابية من المرشد للمسترشد يعتبر دعامة للتواصل الجيد بينهما لانه يساعد المسترشد على اختبار مشاعره والتعامل معها بانفتاح اكثر . ومن ناحية اخرى . يفترح هاكنى وكورمبير (Hackney, Cormier, 1979) عدد من المؤشرات التي يجب ان يراعيها المرشد النفسى الذى ينشد التواصل الجيد مع المسترشد ، وسوف نذكر بعضا منها على النحو التالى :



- (١) طلاقة الوجه .
- (٢) اتصال بصرى جيد .
- (٣) صوت دافىء ذو نغمة ثابتة .
- (٤) ابتسامة دافئة فى مناسبتها .
- (٥) اشارات باليد فى الوقت المناسب .
- (٦) نسبة مناسبة من الحديث (عدم التحدث كثيرا) .
- (٧) استجابة لأول مثير يدل على رغبة المسترشد فى التواصل .
- (٨) تواصل لفظى مركز على المسترشد وصعوباته الحالية التى يعرضها .
- (٩) تدعيم مناسب لفظى وغير لفظى لاستجابات المسترشد للتواصل .

وتصل هذه الفترة (فترة تواصل النفس) الى نهايتها عندما يتغير اتجاه المسترشد عن سلبية مطلقة الى فهم واع وادراك كامل للنفس . وتبدو ملامحها واضحة عندما يبدأ المسترشد فى تقديم مشاعره وانفعالاته ، وتقويم انعكاساتها على سلوكياته . وعندما يبدأ المسترشد بربط الاحداث التى وقعت له ومرت عليه فى حياته ، بذاته ، وعندما لا يراها خارجة عن كيانه ، فانه فى هذه الحالة يشعر وكأنه وجد نفسه فملكها ، ويصبح مسيطرا على انفعالاته واتجاهاته وسلوكياته . ثم بعد ذلك يتحدث عن نفسه بطلافه دون خوف ولا حذر ، دون تردد ولا خجل ، مقوما لسلبياتها قبل ايجابياتها ، متفهما لأخطائها قبل سلامتها . وينشط المرشد النفسى فى نهاية هذه الفترة مشجعا ومدعما للحالة الجيدة التى وصل اليها المسترشد ، أخذا فى الحسبان صعوبتها على كل منهما ، فهى فترة صعبة على المسترشد لانها تتضمن القيد التدريجى لاتجاهاته ومشاعره ، والتعديل الشامل لسلوكه . وهى فترة حرجة للمرشد لانها تتطلب منه الحذر والعناية فى ممارسة فنيات التواصل مع المسترشد ولاسيما فنيات المواجهة (Confrontation Techniques) ويفترح ايدى ، التكرس ، وبيتس (Eddy. Altekruce, & Pitts, 1981) أن تركز المواجهة (Confrontation) على بعض المظاهر السلوكية التى تبدو على المسترشد مثل : حديث النفس المخادع ، التفكير فى الماضى والمستقبل ، والحيل الدفاعية غير السوية ، وأنه يجب أن يواجه المسترشد بضرورة الحديث الصادق مع النفس ، والتفكير فى الآن وهنا ، والعيش فى الواقع . وسوف نستعرض فنيات المقابلة الارشادية بصورة شاملة بما فيها فنيات المواجهة فى الباب القادم ان شاء الله .



### ثالثا - تطابق النفس Congruence of Self :

بعد التدرج بالمسترشد من فترة الانفتاح على النفس واكتشافها الى فترة التواصل معها ، يحاول المرشد النفسى أن يصل الى الفترة النهائية من مرحلة البناء والتي تسمى تطابق النفس (Congruence of self) . ويشير ميدور وروجرز (Meador & Rogers, 1979) الى أن مصطلح تطابق النفس يدل على مايمكن أن يكون عليه الفرد طبقا لما يشعر به في داخله ، بمعنى وعيه الكامل بخبراته ومشاعره الداخلية وترجمتها كما هي الى سلوك خارجى يمارسه ويستخدم ميدور وروجرز (Meador & Rogers, 1979) مصطلحي (خلع القناع taking off the mask ) ، (وهدم الجدار tearing down the wall ) للدلالة على معنى تطابق النفس فى آلية العلاج النفسى (mechanism of Psychotherapy) . (راجع فى هذا الخصوص كتاب أسس علم النفس الارشادى للمؤلف) .

وبناء عليه ، تتميز هذه الفترة من مرحلة البناء بوعى المسترشد الحقيقى وادراكه الكامل بكل من مشاعره الداخلية ، وعالمه الخارجى ومحاولة مطابقتها على بعضهما . ويتميز المسترشد بأنه يكون أكثر تفهما للصعوبات التى واجهته ، والازمات النفسية التى نسبت فيها ، ومشاعره الدفينة حولها ، واتجاهاته نحوها وسلوكياته التى عكستها ، مما يزيد من قوة استبصاره الداخلى (his inner insight) وبالتالي اعادة بناء شخصيته وتعديل سلوكه . ويحقق تطابق النفس معنى التحدى للنفس ، بأن يتقبل المسترشد كل جديد فى سلوكه ويمارسه برضاء تام ذون خوف ولا تردد . ولن يحرز هذا التحدى أى نجاح ؛ ما لم يكن المسترشد مستعدا للتغيير، وملتزما بمواجهة السلوك الجديد وممارسته . وعلى المرشد النفسى الجيد ، والكفاء فى عمله أن يكون متيقظا وواعيا لآلية اختلافات تظهر بين سلوك المسترشد القديم وسلوكه الجديد ، حتى يتمكن من وضع استراتيجيات وقائية تسهم فى المحافظة على تطابق الاستبصار الداخلى للمسترشد مع سلوكه الخارجى .

وإن يستطيع المرشد النفسى مساعدة المسترشد على تحقيق تطابق النفس ان لم يكن هو شخصا متمتعا بالتطابق النفسى أولا . ويوصف روجرز (Rogers, 1976) تطابق النفس بالنسبة للمرشد النفسى بأنه يكون قادرا على معاشته وممارسة ما يشعر به فى داخله وما يدركه فى أعماقه ، معاشة واقعية وممارسة فعالية أثناء علاقته مع المسترشد فى المقابلة الارشادية بمعنى أن يكون سلوك المرشد مع المسترشد مطابقا لما يشعر به ويحسه وفقا لنظام القيم الذى يؤمن به، فلا يساعد المسترشد على اختيار وممارسة سلوك

جديد هو شخصيا (المُرشد) غير مقتنع به في أعماق نفسه وغير راض عنه . وبناء عليه فإن تطابق النفس سواء أكان ذلك بالنسبة للمُرشد أو المسترشد يعنى الصدق في القول والعمل، يعنى ترجمة الاحاسيس والمشاعر الى سلوك ممارس ، يعنى خروج ما في القلب لينساب على اللسان ، مما جعل الانسان صادقا مع نفسه، لا يفعل ما يخجل منه ولا يخجل مما يفعله ان كان سليما .

ويرى روجرز (Rogers, 1951) أن المرشد النفسى الجيد، والكفاء في عمله يمكن أن يحقق تطابق النفس بالنسبة للمسترشد بواسطة تحريكه من الاطار المرجعى الخارجى (external frame of reference) الى الاطار المرجعى الداخلى (internal frame of reference) ، مما ينتج عنه تطابق اطاريه الخارجى والداخلى . ووصف روجرز (Rogers, 1951) الاطار المرجعى الخارجى للمسترشد على أنه السلوك العام الذى يمارسه في حياته اليومية، أما الاطار المرجعى الداخلى ، فقد وصفه على أنه نظام القيم والمثل والمعتقدات التى يؤمن بها في قرارة نفسه . ومن ناحية أخرى، يرى أيضا أن النفس الانسانية تتكون من شقين أساسيين هما النفس المثالية (Ideal self) والتى تمثل القيم الخلقية عند الفرد ، مما تقابل في معناها الاطار المرجعى الداخلى له ، أما الشق الثانى من النفس فقد وصفه بأنه يمثل النفس الواقعية (real self) والتى تظهر بوضوح على ما يمارسه الفرد من سلوكيات يومية في حياته العادية ، مما تتقابل في معناها الاطار المرجعى الخارجى له . وأضاف روجرز (Rogers) بأن المرشد النفسى المتمرس في عمله والخبير في مهنته، عليه أن يجعل النفس الواقعية (real self) تطابق النفس المثالية (Ideal Self) عند المسترشد ، حتى يتحقق في النهاية الهدف المنشود من تطابق النفس (congruence of self) ، ألا وهو تنمية شخصية المسترشد وتعديل سلوكه نحو الافضل . ويقول الله تعالى في كتابه العزيز وهو أصدق القائلين في سورة الشمس ، الآيات ( ٧ - ١٠ ) عن النفس المثالية والنفس الواقعية : «ونفس وما سواها فالههها فجورها وتقواها قد أفلح من زكاها ، وقد خاب من دساها» صدق الله العظيم . وهذه الآيات البينات غنية عن الشرح والتفسير حيث انها تفسر نفسها بنفسها ، وتدل كلماتها على معناها . ويتضح من هذه الآيات الكريمات معنى تطابق النفس الذى يجب أن يكون عليه كل مسلم مؤمن ينشد الدار الآخرة فيحقق له الله تعالى السعادة والراحة في الدارين . وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على الممارسات الرديئة والممارسات الجيدة التى تساعد على تحريك المسترشد من اطاره المرجعى الداخلى حتى تتطابق نفسه الواقعية مع نفسه المثالية .

## المسترشد :

■ «لقد شربت كأسا من الخمر وأنا أعلم أنه حرام لذلك فإن ضميري يؤنبني» .

## ممارسة رديئة :

□ «هل يوجد أحد من أقاربك يشرب الخمر ؟» .

■ «طالما أن ضميرك يؤنبك على شرب الخمر ، أرجو ألا تعود إلى ذلك ثانية !!» .

يدل النموذج الاول من الممارسة الرديئة على أن المرشد النفسى لم يكن على المستوى المهنى المطلوب ، ولم يمارس مهاراته وفتياته الارشادية كما يجب ، لانه قفز فجأة من حالة تخص المسترشد الى حالة خاصة بأقاربه دون أن يمهد لذلك بعدد من التساؤلات الانسيابية المتدرجة التى تشجع المسترشد على الحديث عن العلاقة بين شربه الخمر وبين أقاربه ، ان كان هناك ثمة علاقة . ويمكن صياغة هذه الاسئلة الانسيابية المتدرجة على النحو التالى :

- ★ هل شربت الخمر قبل هذه المرة ؟
- ★ هل تعتبر هذه اول مرة تشرب فيها الخمر ؟ (لتأكيد الاستجابة)
- ★ أين شربت هذا الكأس من الخمر ؟
- ★ ومتى شربت هذا الكأس من الخمر ؟
- ★ هل كان برفقتك أحد عندما شربته ؟
- ★ من كان برفقتك عندما شربت هذا الكأس ؟ (لتأكيد الاستجابة)
- ★ هل يعلم أحد من أهل منزلك بشربك للخمر ؟ (تمهيد للهدف)
- ★ هل اطلعت أحد من اقاربك على هذا ؟ (التقريب للهدف)
- ★ هل يوجد منهم من يشرب الخمر ؟ (الوصول للهدف)

أما النموذج الثانى من الممارسة الرديئة فإنه ينضمن معنى النصيح والوعظ ، ومعنى التأنيب والتحذير فى نفس الوقت . وهذا ما ننصح أن نباعد عنه بقدر الامكان فى ممارستنا الارشادية لمسترشدنا ، لأننا كمرشدين نفسيين لا نصنف أنفسنا ضمن فئة الوعاظ ولا فئة الناصحين ، انما مهمتنا الاصلية تنحصر فى مساعدة المستضعفين من المرضى النفسيين على تحقيق



الاعتزان النفسى والثبات الانفعالى لكل منهم . كما أننا لا نملك الحق فى تأنيب البشر ولا تحذيرهم ، فمن نحن حتى نعطى لأنفسنا ما ليس لنا به من سلطان ، ونحن نقلو قول الله تعالى فى سورة الغاشية ، الآيات ( ٢١ - ٢٦ ) : « فذكر إنما أنت مذكر ، لست عليهم بمسيطر ، إلا من تولى وكفر ، فيعذبه الله العذاب الأكبر ، إن إلينا إيابهم ، ثم إن علينا حسابهم » ، ونحن نرى أنفسنا فى قول السيد المسيح عليه السلام : « من كان منكم بلا خطيئة فليرجمها » وهو يقصد السيدة مريم المجدلية . لذلك ، فإذا أردنا أن نساعد مسترشدينا ونأمرهم بالمعروف فليكن بقول لين وإذا أردنا أن ننهيهم عن المنكر فليكن أيضا بقول لين ولنتذكر قول الله تعالى فى هذا الخصوص : ( ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتى هى أحسن ) صدق الله العظيم ( النحل ، ١٢٥ ) وقوله تعالى : « فقل لهم قولا ميسورا » صدق الله العظيم ( الاسراء ، ٢٨ ) وقوله عز وجل : « فقلوا قولا لينا لعله يتذكر أو يخشى » صدق الله العظيم ( طه ، ٤٤ ) . وليكن القرآن الكريم والسنة العطرة الشريفة نورا لربيع قلوبنا ونورا لممارستنا العملية للارشاد النفسى فى اطار الشريعة الاسلامية السمحاء .

ولا يمثل هذان النموذجان من الممارسة الرديئة أية خطوة ايجابية من المرشد النفسى نحو تحريك المسترشد من اطاره المرجعى الخارجى الى اطاره المرجعى الداخلى حتى تتطابق نفسه الواقعية مع نفسه المثالية ، وبالتالي ، فإن هذين النموذجين من الممارسة الرديئة ضرب من تضييع الوقت لكل من المرشد والمسترشد على حد سواء لانهما لا يحققان أى هدف ، غير الكلام من أجل الكلام ، فيصبحان هباء فى الهواء .

### ممارسة جيدة :

■ « لقد ذكرت لى أن ضميرك يؤنبك بعد أن شربت الخمر، هل لك أن تفسر لى كيف كان هذا ؟ » (اكتشاف النفس)

■ « هل تشعر أن تأنيب ضميرك بسبب شربك للخمر ، يدل على اعتقادك بأن هذا الفعل حرام ومخالف للشريعة الاسلامية » (اكتشاف النفس)

■ « إذا سمحت لك الظروف بأن تشرب الخمر مرة ثانية ولم يرك أحد ، كيف تتصرف ؟ » (تواصل النفس)

■ « إذا ضغط عليك جماعة الرفاق فى أن تشاركهم تناول الخمر ولو برشفة واحدة ، كيف يكون موقفك منهم ومن نفسك ؟ » (تواصل النفس)

■ « هل أنت على استعداد للتوبة الى الله ، وأن تكون صادقا معه عز



وجل ومع نفسك، بأن تعدده سبحانه وتعالى بالألا تشرب الخمر مرة أخرى؟»  
(تطابق النفس)

■ «قال الله تعالى في سورة الحجر ، الآية ( ٤٩ ) (نبيء عبادى أنى  
أنا الغفور الرحيم) صدق الله العظيم . وهناك الكثير من آيات الله البينات  
التي تؤكد على رحمة الله وغفرانه لعباده التائبين هل تحب أن نتناقش معا  
حول معانى هذه الآيات الكريمات عسى الله أن يتقبل توبتنا خالصة لوجهه  
الكريم ؟»  
(تطابق النفس)

■ «يقول الله تعالى في حديث قدسى : (أنا عند ظن عبدي بى ، ان  
كان ظنه خيرا فهو خير، وان كان ظنه شرا فهو شر) . . . . والآن ماذا ترى  
في أمر توبتك الى الله سبحانه وتعالى»  
(تطابق النفس)

يتضح من هذه الممارسات الجيدة مدى الكفاءة التي يتمتع بها المرشد  
النفسى عندما تدرج بالمسترشد من فترة اكتشاف النفس الى فترة التواصل  
معه ، ثم انتهى به الى فترة تطابقها . فقد استطاع المرشد أن يشجع  
المسترشد أن ينفث على نفسه ويكتشفها عندما طلب منه أن يشرح له كيف  
كان يؤنبه ضميره بسبب شربه للخمر، وعندما جعله أكثر وعيا بأن تائب  
الضمير يعتبر ظاهرة صحية تدل على الشدة في تحريم الخمر ، وتدل على  
أن شربه يعتبر مخالفا لتعاليم الدين الاسلامى الحنيف . ثم بعد ذلك، تدرج  
به المرشد النفسى الى فترة التواصل مع النفس حيث حاول اختبار مشاعره  
حول إمكانية مواجهة نفسه اذا وضع في ظروف مشابهة للظروف الاولى التي  
دفعته لشرب الخمر . وبعد ذلك . انتقل المرشد النفسى بالمسترشد الى  
مرحلة تطابق النفس عندما واجهه بالتوبة كمصدر المتحدى لاختبار مشاعره  
نحو تقبله هذا التحدى ، واختبار قدراته على تقبل التغيير في سلوكه ،  
متحركا به من الواقع الذى يعيش فيه بسلوك غير سوى مسببا له الاضطراب  
النفسى في صورة تائب الضمير الى نظام القيم الذى يؤمن به، والذى يريد  
أن يعدل سلوكه على هداه . وعندما آمن المسترشد في النهاية عن اقتناع  
ويقين بأنه يمكن أن يصبح فردا آخر غير الذى كان ، وأن يتميز سلوكه  
الجديد بما يرضى الله بعد توبته النصوحة اليه، وبما يرضى ضميره (النفس  
المثالية) ، فإنه بذلك يكون قد حقق تطابق النفس الواقعية مع النفس المثالية .

### مرحلة الاقفال

#### STAGE OF CLOSING

تسمى مرحلة الاقفال (Stage of closing) أحيانا بمرحلة النهاية (Stage of closing)

(termination) ، أو المرحلة الأخيرة (last stage) . ويمكن أن يصل الطرفان ، المرشد والمسترشد ، إلى قرار مشترك بانتهاء المقابلة الارشادية دون الالتزام بالمرور على مراحلها التلقائية سالف الذكر ، مرحلة الافتتاح ومرحلة البناء ، أو قبل أن تستوفي كل مرحلة حقها المهني ، إذا وجدا لا ضرورة لاستكمال المقابلة ، ولا ضرورة للاستمرار فيها . وقد تنتهي المقابلة بناء على رغبة أحد الطرفين وإصراره على ذلك نتيجة لطبيعة الظروف المحيطة بحالة المسترشد . وقد تنتهي العلاقة الارشادية عند نهاية المقابلة الابتدائية ولا تتكرر بعدها في صورة مقابلات تشخيصية أو مقابلات علاجية ، وقد تنتهي العلاقة الارشادية وتتوقف خلال الفترة الزمنية التي تتم فيها المقابلات التشخيصية والعلاجية ، وبعد أن يكون المسترشد انتظم فيها لعدد من المرات . ولكل مقابلة ظروفها الخاصة بها وباقفاها ، ولكل حالة ظروفها الخاصة بها والخاصة بتوقف المقابلات الارشادية التي تناولتها . وعموما ، يقع على المرشد النفسى العبء الأكبر في تحديد الوقت المناسب لاقفال المقابلة في صورتها العادية أو في صورتها الاستثنائية ، وفي تحديد الفترة الزمنية التي تتوقف بعدها العلاقة الارشادية في الاحوال العادية أو في الاوضاع الاستثنائية وبالرغم من تنوع الدوافع واختلاف الاسباب التي تؤدي الى اقفال المقابلة ، أو التوقف في استمرار العلاقة الارشادية والعلاجية ، وانهاؤها بشكل مفاجئ وبصورة استثنائية ، إلا أنه من الممكن تحديد عدد منها تم التعارف عليها في مجال الارشاد والعلاج النفسى ، على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر نسردها من وجهة نظر كل من المسترشد والمرشد على النحو التالى :

#### وجهة نظر المسترشد :

- عدم استعداد المسترشد لتلقى المساعدة من المرشد .
- عدم اقتناع المسترشد بالارشاد والعلاج النفسى من أصله .
- عدم ثقة المسترشد في المرشد النفسى الذى يعالجه .
- طول الفترة الزمنية التي استغرقتها المقابلات الارشادية .
- يأس المسترشد من حالته ومن الامل فى الشفاء .
- شعور المسترشد بأنه فى مكان غير مناسب لحالته .
- سوء المعاملة التي يتلقاها المسترشد من العاملين فى مركز الارشاد والعلاج النفسى .

#### وجهة نظر المرشد النفسى :

- عدم استعداد المسترشد للانتظام فى الارشاد والعلاج النفسى .  
(الشعور بالتبرم)

- عدم جدية المسترشد في الانتظام في المقابلات الارشادية (كثرة التغيب)
- عدم ميل المرشد للمسترشد وعدم محبته (ميل شخصي)
- عدم ميل المرشد لحالة المسترشد (ميل موضوعي)
- عدم رغبة المركز الارشادي في التعامل مع المسترشد (عدوانى أكثر من اللازم)
- انقطاع المسترشد نهائيا عن الحضور للمركز الإرشادي (أسباب متفرقة)
- عدم اختصاص المرشد في معالجة حالة المسترشد (احالة للمختصين)

وعندما نتناول موضوع الاقفال للمقابلة ، فاننا نتعرض الى خصائص مرحلة الاقفال في الاحوال العادية التى تتم فيها لكل مقابلة ارشادية سواء اكانت ابتدائية أم تشخيصية ، أم علاجية ، وبعد أن تكون المقابلة قد مرت تلقائيا بمرحلتها السابقتين ، مرحلة الافتتاح ومرحلة البناء ، حيث أن مرحلة الاقفال لاية مقابلة ارشادية تعتبر المرحلة الختامية لها ، والتي لا تنتهى المقابلة الا بها .

وقد يقع المرشد النفسى المبتدىء، او حديث التخرج غالبا في حيرة من امره فيما يتعلق بمرحلة الاقفال في المقابلة الارشادية ، حيث قد يفلت منه الزمام وتطغى مرحلة البناء عليها ، وتصل المقابلة الى وقت الانتهاء منها وهو لم يكن مستعدا لاقفالها . ومن ثم ، يقف المرشد النفسى المبتدىء (the beginning counselor) مكتوف الايدي لا يدري كيف يتدبر الامر ، ولا سيما اذا كان المسترشد نفسه لم يكن مستعدا لاقفال المقابلة لانه لم ينته من حديثه البنائى بعد . ويتذكر المؤلف في هذا الصدد ما حدث له اثناء فترة تدريبيه كمرشد نفسى على المقابلة الارشادية مع احدى زميلاته كمسترشدة تحت اشراف البروفسيرة الامريكية هيلين كين (Helen Keen) في مرحلة الماجستير بجامعة ديترويت الامريكية، حيث كان منهما جدا بما عرضته عليه زميلته من صعوبات واجهتها في توافقها الاسرى مع زوجها ، فنسى نفسه وسرح بحديثه معها في مرحلة البناء حتى قارب وقت المقابلة على الانتهاء وهو لم يكن مستعدا لاقفال المقابلة ، فذكرته زميلته مشيرة الى الساعة التى بمعصمها قائلة : (ماهر ! الوقت انتهى !! - Maher, time is up) . وانتهت المقابلة دون أن يقفلها بالاساليب الفنية التى يجب أن يتبعها في مرحلة الاقفال . وتكرر نفس الشيء مع زميلة ثانية كانت تتدرب معه كمرشدة نفسية ، وهو كان يتدرب كمسترشد ، حيث نسيت



نفسها فسرحت بالحديث حتى نهاية المقابلة ، وذكرها المؤلف بنفس العبارة التي ذكر بها سابقا بقوله : (آلن ! الوقت انتهى - Ellen time is up) . وتكرر هذا الحديث أكثر من مرة في أكثر من مقابلة مع اثنين من ثلاث مرشدات نفسيات . كن يتدربن على المقابلة الارشادية تحت اشراف المؤلف في جامعة ميشيجان الامريكية عام ١٩٨١م حيث نسيت كل منهما نفسها وسرحت بحديثها مع المسترشدتين الذين كلفتا بالتعامل معهم ، وانتهت كل منهما المقابلة دون أن تفضلها بالطرق الفنية المعتادة . وقد لفت المؤلف نظرهما الى ذلك خلال التغذية الرجعية (Feedback) التي كان يمارسها معهن بعد كل مقابلة مستخدما التسجيلات السمعية والمرئية المسجل عليها وقائع المقابلات التي تمت بينهن وبين المسترشدتين المكلفات بمعالجتهن ، حتى أصبحن جميعا يتمتعن بكفاءة عالية في ممارسة مهارة افعال المقابلة على أحسن وجه والحمد لله .

وبناء عليه ، فنحن ننصح المرشدين النفسيين المبتدئين ، أو حديثي التخرج بأن يكونوا على وعى تام بهذه الزلة التي قد ينحدرون اليها دون أن يشعروا . وليكن معلوما لديهم بأن أنسب فترات زمنية يمكن استغلالها في كل مرحلة من مراحل المقابلة الارشادية ، تكون بواقع عشر دقائق لمرحلة الافتتاح ، وثلاثون دقيقة لمرحلة البناء ، وخمس دقائق لمرحلة الاقفال . لذلك على المرشد النفسى أن يكون يقظا باستمرار لعامل الوقت في المقابلة الارشادية فلا ينخدع فيه فيفلت منه الزمام . ومن ثم ، فعليه أن ينظر الى ساعته خلصة دون أن يلاحظه المسترشد حتى يكون على بينة من أمره في كل مرحلة من مراحل المقابلة التي يمارس مهاراته وفنياه فيها ، فلا يطغى وقت مرحلة على الاخرى ، مما يجعل المسترشد مدفوعا خلالها دون تمهيد أو استعداد لها . ومع أننا نعيد ونؤكد على أنه ليس هناك حدود فاصلة وواضحة بين كل مرحلة وأخرى ، إلا أننا ننبه ونذكر بأن هذه الفواصل يجب أن تكون في ذهن المرشد النفسى الجيد والكفاء في عمله حتى يستطيع أن يتدرج بمسترشده من مرحلة الى أخرى محققا أهداف كل منها بما يعود بالنفع والفائدة عليه ممثلة في ازالة الازمات النفسية التي المت به والتغلب على الصعوبات التي واجهته مما يسهم في تنمية شخصيته وتعديل سلوكه ، وهذا هو الهدف العام الرئيسى من الارشاد والعلاج النفسى ككل .

ويجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة اعتبارات هامة عند افعال المقابلة الارشادية ، أهمها : ألا يترك المسترشد يخرج من عنده وهو يحمل في نفسه أى اثر سىء ، و أية خبرة مؤلمة للعلاقة الارشادية بينهما ، بل يجب عليه أن يبذل قصارى جهده ليرضيه ويطييب خاطره ويغرس الامل فيه ، وأن



يشعره بأنه استفاد فعلا من المقابلة التي حضرها ، وأنه حقق فائدة منها مهما كان حجم هذه الفائدة أو كميتها أو نوعها . كما أن المرشد النفسى يعمل على تشجيع المسترشد للمشاركة معه فى وضع الخطط المستقبلية فيما يتعلق بحالته حتى يشعر بأهميته ، وأهمية مساهمته فى استراتيجيات الارشاد والعلاج النفسى الذى سيتم معالجته على أساسها . ويجب على المرشد النفسى أن يمهّد لمرحلة الاقفال بحيث يجعل المسترشد مستعدا لها ، وأن يكون كل منهما على وعى تام بأنهما يتواصلان لفظيا وغير لفظى بما يتلاءم مع خصائص هذه المرحلة ، مما يحتم عليهما عدم بحث أية معلومة جديدة ، وعدم مناقشة أى موضوع جديد يحاول المسترشد أن يتطرق اليه أو يطرحه . وإذا أصر المسترشد على ذلك . فعلى المرشد النفسى أن يعدّه بمناقشته وبحثه فى مقابلة مستقلة فى المستقبل القريب يحدد موعدها بناء على اتفاق سابق بينهما قبل مغادرة المسترشد غرفة الارشاد النفسى .

وقد يلجأ المسترشد فى آخر لحظة قرب الاقفال الى قذف معلومة جديدة بطريقة سريعة ، مما يخرج موقف المرشد النفسى عن كيفية التعامل معها . ولكن المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله يستطيع أن يدرك الهدف من قذف هذه المعلومة بهذه الكيفية من السرعة عندما قارب وقت المقابلة على الانتهاء ، وعندما استعد الطرفان ، المرشد والمسترشد ، لمصافحة الوداع ربما كان المسترشد يشعر بأن هذه المعلومة تمثل حملا ثقيلا على كتفيه ولا يريد أن يدخل فى مناقشات تفصيلية حولها . لذلك ألقى بها وهو فى طريقه مغادرا غرفة الارشاد النفسى ، حيث كان مترددا طول فترة المقابلة فى أن يلقيا أو يبقيا . ربما لأنه يخشى أن ينساها وينسى طرحها فى المقابلة المقبلة ، لذلك ألقاها على المرشد النفسى ليحمله المسئولية فى فتح باب المناقشة حولها مستقبلا ربما لأنه يريد أن يمكث مع المرشد أطول وقت ممكن مستمتعا بالحديث معه لما يشعر به من ارتياح فى مقابلته . وعلى أية حال فإن المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله يجب أن يكون مرنا فى تعامله مع مسترشديه ، فلا يتجمد عند وقت الانتهاء من المقابلة ويرفض الاستماع الى كل جديد فى آخر لحظة من المقابلة ، ولكنه يجب أن يستمع جيدا لما يطرح عليه ، ومحاولا تأجيل الدخول فى تفصيلاته الى مقابلات أخرى مقبلة بأسلوب مهذب يبعث على الارتياح والثقة ، مما يترك أثرا طيبا فى نفس المسترشد يحثه على الحضور للمقابلة مرة أخرى ، وسوف نستعرض فيما يلى عددا من النماذج التى تدل على الاقفال الرديء ، والاقفال الجيد للمقابلة الارشادية ، نوردها على النحو التالى :

## اقفال ردىء :

■ «ماذا أفعل لك ؟ لقد انقضى الوقت كله وأنا أحاول أن استخلص منك معلومة واحدة تفيدنى فى مساعدتك ولكن بلا جدوى . الامر كله متروك بين يديك أنت وليس بين يدي أنا» .

■ «أنت السبب فيما نحن فيه الآن . كلما أحاول أن أعبر بك طريق ما تسده أنت فى وجهى . لذلك فنحن دائما نسير فى طريق مسدود» .

■ «إذا استمر الحال على هذا المنوال ، اعتقد أنه لا أمل البتة فى معالجتك ، بل قد تزداد حالتك سوءا» .

يتضح من هذا الاقفال الردىء أن المرشد النفسى متحامل بشدة على المسترشد ، ملقيا باللوم عليه فى تعثر المعالجة الارشادية وترديدها فى طريق مسدود . كما أنه يحمله وحده المسئولية فيما وصلت اليه المقابلات الارشادية من حالة محلك سر !! . وبهذا المفهوم المعكوس، يجنب المرشد النفسى نفسه تحمل اية مسئولية تجاه المسترشد الذى يعتبر شريكه فيها بحكم العلاقة الارشادية التى تربطهما ، وتجاه حالته التى تجمدت أمامه وهو يجلس على مقعد المتفرج عليها . علاوة على هذا ، فإن المرشد النفسى يهدد المسترشد بانتهاء العلاقة الارشادية بينهما ، مؤكدا على يأسه من حالته، وفقدان الامل فى أى تقدم بها نحو الافضل . هذه النماذج الرديئة للاقفال ومثيالاتها تترك انطباعا سيئا فى نفس المسترشد ، وتترك جرحا مؤثرا فى شخصيته ، مما يصعب بعد ذلك ازالة هذا الانطباع السئ ، أو التئام هذا الجرح المؤثر . الامر الذى يجعل المسترشد يخرج من عند المرشد وهو مصر فى قرارة نفسه الا يعود اليه مرة أخرى مهما بلغت الاسباب ومهما كانت الحاجة اليه، لاعنا اليوم الذى قابله فيه ، فاقدا الثقة فى العملية الارشادية والعلاجية من أصلها .

## اقفال جيد :

□ «قال الله تعالى فى سورة الرعد ، الآية (١١) : (ان الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم) . هذا يعنى ان مسئولية عبور ازماتك تقع على عاتقنا نحن الاثنين ، ولكنها تقع على عاتقك أنت بدرجة أكبر مما تقع على عاتقى أنا . لذلك ، أرجو أن تفكر جيدا فى هذا الامر وأن تحاول أن تساعدنى فى المقابلة القادمة ان شاء الله بأن تخبرنى بكل ما يتعلق بحالتك حتى أتمكن أنا بدورى من مساعدتك على مواجهة صعوباتك وعبور ازماتك باذن الله» .

□ «الا تعتقد أننا لم نحرز أى تقدم حتى الآن بخصوص حالتك ؟

ليتنا نعيد النظر مرة أخرى في مناقشاتنا السابقة حتى نرى الاسباب التي أدت الى هذا الجمود لحالتك . ومن ثم نعمل على تلافيتها مستقبلا بمسا يمكننا من التحرك بها نحو عبور أزماتها . سوف أتركك لتفكر فيما عرضته عليك الآن ، على أن نبدأ في إعادة النظر في موقفنا الارشادي الكلى في المقابلة القادمة ان شاء الله .

❏ «لا تياس يا أخى من رحمة الله . ان الامل كبير فى الله سبحانه وتعالى بأن ينعم علينا بالشفاء، وأن يساعدنا على عبور أزماتك التى تعانى منها . ولنتذكر قول رسولنا الكريم ﷺ فيما رواه مسلم حول هذا الخصوص : (عجبا لأمر المؤمن ، ان أمره كله خير وليس ذلك لأحد الا للمؤمن ، ان أصابه سراء شكر فكان خيرا له ، وان أصابه ضراء صبر فكان خيرا له ) . نسال الله يا أخى أن نكون من الصابرين ان شاء الله ، فى المقابلة القادمة سوف نستكمل ما كنا نتحدث فيه الآن . أراك على خير باذن الله .»

يتضح من هذا الاقفال الجيد مدى تحمل المرشد النفسى المسئولية مع المسترشد ومشاركته اعباءها ، فلم يلق باللوم على المسترشد، ولم يهدده ولم يجعله المسئولية وحده . وكان هذا واضحا من أسلوبه الذى تميز بصيغة الجمع فى كلامه مثل : (عاتقنا نحن الاثنين) ، (اننا لم نحرز) ، و (ينعم الله علينا بالشفاء) ولم يكن المرشد النفسى متحاملا على المسترشد ، بل كان يجادله بالتي هى أحسن، مبينا له أهمية مساعدته ومساهمته الايجابية فى التغلب على صعوباته بنفسه ، مشجعا له القيام بدور فعال فى إعادة النظر حول حالته ، لعله يدلى باية معلومة جديدة تفيد فى تطويرها وتقديمها ، غارما فيه الامل وفى نفسه الثقة ، بأن الله عز وجل لا ينسى عباده المؤمنين المخلصين ، فسبحانه وتعالى دائما يأخذ بناصيتهم وينجيهم ويفرج كربهم مهما كان نوع هذا الكرب . ألم يقل عز من قائل فى سورة الانبياء الآية (٨٨) : «ونجيناه من الغم وكذلك تنجى المؤمنين» صدق الله العظيم . هذه النماذج الجيدة للاقفال ومثيلاتها تترك فى نفس المسترشد أطيب الاثر وأعمقه مما يسهم فى التئام الجراح التى يحس بها . ومن ثم ، يخرج المسترشد من عند المرشد وهو متلهف للعودة اليه مرة أخرى . منتظرا موعد المقابلة التالية ليسارع اليها ، حيث أنه قد أصبح مؤمنا بأن الامل فى الله وحده عز وجل وأن شفاؤه بين يديه سبحانه وتعالى ، وما المرشد النفسى الا سبب من الاسباب التى يخصصها الله عز وعلا لتنفيذ قضائه فى الارض باذنه وأمره . ولعل هذا الشعور فى حد ذاته ، عندما يحسه المسترشد ، يعتبر كسبا كبيرا للعلاقة الارشادية العلاجية بين المرشد والمسترشد .



## اقفال ردىء :

■ «يجب أن أعد نفسى للمسترشد الذى بعدك، لذلك أرجو أن تنتهى الآن مما نتحدث فيه . سوف أراك الاسبوع القادم» .

■ «أنا آسف لقد انتهى الوقت الآن ، ولايمكننى أن أستمع الى أية كلمة جديدة حول هذا الموضوع ، فلنؤجل الكلام فيه الى المقابلة القادمة» .

■ «الا ترى أنك تجاوزت الوقت المحدد لك فى هذه المقابلة ؟ أرجو المذرة ! ان أية دقيقة سوف أقضيها معك الآن ستكون على حساب غيرك» .

يتضح من هذه النماذج الرديئة للاقفال أن المرشد النفسى لم يمهد لمرحلة الاقفال نهائيا، حيث فاجأ المسترشد بأنه يجب عليه أن يتركه فورا حتى يعد نفسه لاستقبال غيره، أو أنه ليس على استعداد للاستماع الى أية كلمة إضافية منه . بل تجاوز المرشد النفسى حد اللياقة المهنية عندما وبخ المسترشد بالاستنكار الاستفهامى الذى وجهه اليه حتى يشعره بأنه تجاوز الوقت المخصص له فى المقابلة . بل تعدى المرشد ذلك الى حد تحميله وزر وذنوب لا دخل له فيه ، عندما أخبره أنه سوف يستقطع من وقت غيره لصالحه هو . وقد تتسبب هذه النماذج الرديئة من الاقفال فى حدوث اضطرابات فى تفكير المسترشد ، لأنه توقف فجأة عما كان يتحدث فيه دون أن يكون مستعدا لذلك نفسيا . مما يترك فى نفسه خبرة غير سارة وأثرا غير جيد . وقد ينتج عن هذا القطع المفاجئ، الشعور بالذنب أو الشعور بالاحباط فى بعض الاحيان مما قد يغير من نظرة المسترشد الى الارشاد والعلاج النفسى بصورة عامة ، والى المرشد النفسى بصفة خاصة .

## اقفال جيد :

□ «اعتقد أنه تبقى من وقتنا لهذه المقابلة عدد محدود من الدقائق . اذا كان لديك أية معلومة جديدة تحب أن تطرحها على فى المقابلة القادمة ان شاء الله ، يمكنك أن تعطينى فكرة سريعة عنها الآن» .

□ «لقد قارب وقت المقابلة على الانتهاء . اذا كان هناك أى شىء جديد تحب أن تضيفه ، فلا مانع من أخذ فكرة سريعة عنه الآن، ثم نستكمل حديثنا فيه فى المقابلة القادمة ان شاء الله» .

□ «ان جدولى اليوم مشحون بالمقابلات ، ولاسيما تلك التى تنتظرنى بعد هذه المقابلة . ولكن لا بأس، أمامنا متسع من الوقت يمكننا خلاله أن نضع النقاط على الحروف بصورة عاجلة» .



يتضح من هذا الاقفال الجيد مدى اللباقة المهنية التي يتمتع بها المرشد النفسى، حيث انه حرص على ألا يجرح المسترشد، والا يقطع تفكيره ، والا يتسبب في توقفه عن الكلام بصورة مفاجئة . لقد مهد المرشد النفسى لمرحلة الاقفال بإشارة مهذبة موجهها بها نظر المسترشد الى أن المقابلة على مشرف الانتهاء ، وأن هناك دقائق معدودة تقفل بعدها المقابلة ، حتى يستعد لها وينهى ما تبقى من حديثه خلالها . وبالرغم أنه مرفوض تماما مناقشة أية معلومة جديدة في مرحلة الاقفال ، الا أن المرشد النفسى ، من طابع الدوق المهنى ، شجع المسترشد على أن يلقي الضوء حول أية معلومة جديدة يريد أن يطرحها، ولكن بصورة عاجلة على أن تناقش تفصيلاتها في مقابلة مقبلة . ان مجرد ابداء الرغبة من المرشد في الاستماع الى المسترشد لعرض أى جديد حول حالته ولو بصورة عاجلة ، كفىل بأن يجعله يستجيب له ولذوقه المهنى استجابة ايجابية . فقد يخجل المسترشد من عرض أى جديد، فيؤجل الكلام عنه برمته الى مقابلة أخرى . وقد يسرده في نقاط محددة مختصرة، مقنعا بأنه من الأفضل مناقشته جملة وتفصيلا في مقابلة مستقلة . واستطاع المرشد النفسى بلباقة أن يوجه نظر المسترشد الى أنه مرتبط بمواعيد أخرى في مقابلات تالية على مقابله معه ، ولكنه لم يفقده الامل في أن يستكمل حديثه معه على ألا يسهب فيه، مراعاة لشعور غيره من المسترشدين المنتظرين واللاحقين عليه . وكان ذلك بطريقة غير مباشرة وبأسلوب مهذب بعيدا عن جرح أى شعور أو تحميلا لآى ذنب ولا وزر .

### أنماط الاقفال : Type of Closing

تتميز مرحلة الاقفال بتعدد الانماط، بحيث يختلف كل نمط عن الآخر بناء على نوع المقابلة ، نتيجة لحالة المسترشد ، ووفقا لاستراتيجية المرشد . ومهما اختلفت الاسباب التي تتوقف عليها الانماط المختلفة للاقفال، الا انها لا تخرج في مجموعها عن حالات متعارف عليها في مجال الارشاد والعلاج النفسى ، نذكر منها ما يلى :

#### أولا - نمط الاقفال العادى : Type of Normal Closing

تستدعى الاحوال العادية في المقابلة الارشادية الى أن يختتمها المرشد النفسى ويقفلها بعبارات ودية وبأسلوب مجامل لا يحمل أى معنى للتجريح ، حيث ينهى حديثه مع المسترشد بكلمات طيبة ورقيقة تفيد بصراحة ، وتدل بوضوح على أن موعد اقفال المقابلة قد حان . ولا ننصح المرشد النفسى بأن يحفظ عبارات معينة ، ولا صيغة ثابتة مثل (الاكلاشيه) أو مثل العلامة المسجلة لى يستخدمها مع كل مسترشد في كل مقابلة حتى يختتمها ويقفلها

بها . ولكننا نستعرض عددا من النماذج التي تدل على هذا النمط العادي للاقفال على سبيل المثال ليسترشد به المرشد ، وليس ليحفظه ويعيده ويكرره في كل مرة يقابل فيها مسترشد ، سوف نوردها على النحو التالي :

■ «لقد سعدت جدا بحديثك اليوم ، وأرجو أن أراك على خير في المقابلة القادمة ان شاء الله» .

■ «أرجو ألا تتردد في أن تتصل بي اذا شعرت بحاجة ماسة تستدعي ذلك . ستجدني ان شاء الله في خدمتك» .

■ «أرجو ألا تنسى موعدا في المقابلة القادمة . هناك أمور كثيرة أريد أن أتطرق اليها حتى نتباحث فيها معا ان شاء الله» .

■ «اذا لم تسمح لك الظروف بالحضور في المرة القادمة، أرجو التكرم بتبليغ السكرتير عن هذا الاعتذار حتى نلغى الموعد ، ونحدد موعدا آخر يكون ملائما لنا نحن الاثنين» .

■ «جزاك الله خيرا على حضورك الينا في هذا المركز . نحن دائما في خدمتك لمساعدتك في أي أمر تحتاجنا فيه ، بإذن الله» .

■ «اعتقد أن مقابلتنا كانت مثمرة اليوم لكل منا . أرجو أن تكون المقابلات القادمة مثمرة بنفس الدرجة ان شاء الله» .

■ «اذا تكرمت ، أرجو أن تحدد موعدا للمقابلة القادمة مع السكرتير وستجدني في انتظارك ان شاء الله لاستكمال ما كنا نتحدث فيه اليوم . وشكرا على تعاونك معنا» .

#### ثانيا - نمط الاقفال غير المنتهى

##### : Type of Closing of Unfinished Business

استخدم سيمكين (Simkin, 1976) هذا المصطلح ، العمل غير المنتهى Unfinished business ليدل على المعلومة التي طرحت في مرحلة البناء قبل مرحلة الاقفال بفترة زمنية وجيزة ، ولم تستكمل المناقشة حولها بسبب ضيق الوقت ، وبسبب الانتهاء من مرحلة البناء والدخول في مرحلة الاقفال استعدادا لانتهاء المقابلة ، مما يستلزم الامر الاشارة الى استكمال المناقشة حولها في مقابلة مقبلة . وفيمايلي عدد من النماذج لهذا النمط من الاقفال :

□ «بما أن وقت المقابلة قارب على الانتهاء، أرى أنه من الأفضل لنا أن نؤجل الكلام حول هذه النقطة التي بدأنا فيها الى المقابلة القادمة ان شاء الله» .

هذه المعلومة تحتاج الى مناقشة عميقة، وأظن أن وقتنا لن يسمح لنا بذلك لأنه على وشك الانتهاء ، ما رأيك في مقابلة أخرى في الاسبوع القادم ، الساعة ٢.٠٠. » .

□ « أرجو ألا تنسى موعدنا في المقابلة القادمة . هناك أمور كثيرة لم نغطيها بعد في هذه المقابلة، ونريد أن نستكمل الحديث حولها في المرة القادمة ان شاء الله » .

□ « هل ترى أن هذه المعلومة التي نناقشها الآن قد استوفت حقها ؟ ان كان هناك جديد حولها، فأننى أفضل أن نستكمل الحديث عنها في المقابلة القادمة ان شاء الله لانه لا يوجد متسع من الوقت الآن » .

□ « سوف نبدأ في المقابلة القادمة ان شاء الله من حيث انتهينا اليوم حتى نستكمل مناقشتنا التي لم تنته بعد بسبب ضيق الوقت. أراك على خير في الاسبوع القادم » .

### ثالثاً - نمط الاقفال التركيزي : Type of Concentrated Closing

يستخدم هذا النمط من الاقفال للتركيز على معلومة هامة طرحت في المقابلة بهدف تعميق مفهومها في ذهن المرشد والمسترشد على حد سواء . فقد يستهدف اقفال المقابلة التركيز على مدى فهم كل من المرشد والمسترشد للآخر قبل الانتهاء منها . وقد يستهدف اقفال المقابلة التركيز على الطالب المكلف بانجازها كل من المرشد والمسترشد لتذكيرهما بما يجب عمله استعدادا للمقابلة التالية . وقد يستهدف اقفال المقابلة التركيز على امر معين يشغل تفكير المسترشد، فيطمئنه المرشد بأنه لن ينساه، وأنه سوف يراعه . وفيما يلي عدد من النماذج التي تدل على هذا النمط من الاقفال .

■ « سوف أسرد بصورة مختصرة ما فهمته من مناقشتنا اليوم ، وإذا وجدت أى لختلاف بين سردى له، وبين ماكنت تقصده وتعنيه ، فارجو أن توضحه لى » .

■ « ليعتد تسرد لى بصورة مختصرة أهم النقاط التي تناولناها في هذه المقابلة، موضحا وجهتى نظرنا حولها » .

■ « لقد اتفقنا اذن على أن اتولى أنا الاتصال بالمستشفى للاستفسار عن امكانية احوالتك اليها لفحصك عضويا . وأنت بدورك سوف تأخذ معك كل الفحوصات الطبية التي أجريت لك حتى يطلع عليها المختصون بالمستشفى » .



■ «اطمئن جيدا من هذه الناحية ، سوف اتصل برئيسك في العمل واستفسر منه عن الاسباب التي دعت الى نقلك من القسم الذي ترتاح للعمل فيه الى قسم آخر» .

ويجب على المرشد النفسى عندما يدخل مرحلة الاقفال ان يكون مستعدا لها، وان يكون ممهدا لخصائصها، حيث يبدأ بصورة غير مباشرة في تلخيص ما تم استعراضه في المقابلة الارشادية منذ بدايتها وحتى نهايتها بصورة سريعة ومركزة . ثم يختتم هذه المرحلة بعبارات الاقفال التى سبق سرد نماذج منها، وفقا للنمط الذى تمثله على أن تكون قصيرة ووافية . ثم يودع المرشد المسترشد بابتسامة دافئة منعكسة على وجه بشوش مصحوبة بمصافحة الايدي، مرافقا له حتى باب غرفة الارشاد النفسى ، فاتحاً اياه ومفتظرا بجواره حتى يختفى المسترشد عن نظره نهائيا . ان هذه العبارات الجيدة التى تقفل بها المقابلة هى آخر ما يسمعه المسترشد من المرشد ، وان هذه الابتسامة الدافئة هى آخر ما يراه على وجهه عند وداعه، مما بترك في نفس المسترشد أطيب الاثر وأعمقه، كله أمل وثقة في أن الله سبحانه وتعالى سوف يساعده على يديه لمواجهة صعوباته والتغلب عليها وعبر أزماته وازالتها .

ونريد أن نؤكد على المرشد النفسى ونحذره من استخدام نهايات وهمية وأنماط للاقفال مصطنعة لانها سوف تنسف المقابلة الارشادية من أساسها ، اذا اكتشفها المسترشد أو أحس بها . كما نحذره من سوء الظن به . أو رميه بالغباء أو الغفلة، فليكن معلوما لديه أن المسترشد على وعى كامل بكل ما يدور حوله ولا سيما اذا كان طرفا فيه . لذلك ، فنحن ننصح المرشد النفسى أن يكون صادقا مع نفسه ، أميناً على مهنته ، مراعيًا الله في عمله ، فيتواصل مع المسترشد في مرحلة الاقفال جيدا ، وينهى المقابلة بمهارات الاقفال المتقدمة منه كممارس مهني له كفاءته التى تميزه عن غيره . وليكن اتصاله اللفظي معه على خير وجه ، معبرا عنه بالعبارات التى تتسم بالدفع والتشجيع والامل وفقا لما سبق سرده من النماذج الواردة في أنماط الاقفال الثلاثة . كما يجب على المرشد النفسى أن يتواصل مع المسترشد تواصلًا غير لفظي على احسن ما يكون هذا التواصل، فلا يصطنع الابتسامة ولا يرسمها ببرود على شفتيه، ولا يتكاسل في النهوض من مكانه عند وداعه، ولا يتراخى في مد يديه عند مصافحته، ولا يتأخر في خطواته عند مرافقته، ولا يتوانى في فتح الباب له ، ولا يغلقه مباشرة خلفه بعد الخروج من عنده، مما يشجعه على العودة مرة أخرى اليه .



## الخلاصة

يشارك كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى فى مقابلات أساسية تلى المقابلة الابتدائية ، وبالإضافة اليها . تتصف هذه المقابلة بكونها مقابلات تشخيصية وعلاجية ، ولا يختلف هذان النوعان من المقابلات فى خصائصهما أو مهارتهما أو فنيائهما، ولكنهما يختلفان فى الهدف الاساسى لكل منهما . ويركز الهدف الاساسى للمقابلة التشخيصية على التأكد من حالة المسترشد التى تم التعرف عليها بصفة مبدئية فى المقابلة الابتدائية حتى يكون التشخيص سليما وصحيحا ، بينما يركز الهدف الاساسى للمقابلة العلاجية على تنفيذ الاستراتيجيات الارشادية المعالجة التى رسمها المرشد النفسى بناء على تشخيصه لحالة مسترشده سواء أكانت مبنية على أسس وقائية، أم انمائية، أم علاجية حتى يتغلب على أزماته النفسية . وينتظم المرضى النفسيون فى عدد من المقابلات التشخيصية والمقابلات العلاجية حسب حالة كل منهم حتى يصلوا فى النهاية الى حالة الاتزان النفسى التى ينشدونها جميعا .

وتركز المقابلات التشخيصية والعلاجية على تدعيم المحتوى البنائى لكل مقابلة من مقابلاتها من أجل تحقيق الاهداف التى وضعت وحددت فى المقابلة الابتدائية . ويتم هذا التدعيم بناء على المساهمة الفعالة من المسترشد نفسه ، وذلك بتقديم نفسه بالشكل الذى يحسه ويشعر به فى اللحظة التى ينتظم فيها مع المرشد النفسى فى أية مقابلة ارشادية، حيث أن انفتاحه على نفسه وعلى خبراته السارة والمؤلمة طوال فترة حياته يمكنه من التعبير عن مشكلاته فى اطار طموحاته ومخاوفه المتداخلة مع نظام قيمه ومثله فى المجتمع الذى يعيش فيه . ومن ثم ، يمكن للمرشد النفسى أن يشخص حالته بدقة وموضوعية ، وأن يضع استراتيجياته الارشادية المعالجة التى تحقق تنمية شخصية المسترشد وتعديل سلوكه .

ولاتختلف أى من المقابلات التشخيصية أو المقابلات العلاجية عن المقابلة الابتدائية فى كونها تتكون من ثلاث مراحل أساسية هى مرحلة الافتتاح ، ومرحلة البناء، ومرحلة الاقفال، بينما تختلف المقابلات التشخيصية والعلاجية عن المقابلة الابتدائية فى الاهداف والمحتوى . وتجدر الإشارة الى أنه لا يوجد انفصال فعلى بين هذه المراحل الثلاث، ولكن المرشد النفسى يراعى هذا التكوين فى ذهنه فقط حتى ينظم عمله ويرتب فكره بما يساعده على التحرك بالمقابلة الارشادية من بناء علاقة انسانية مهنية دافئة مع المسترشد ، الى انعاش ذاكرة كل منهما حول مآلات فى المقابلات السابقة ، الى الاستعداد لاستكمال ما بدء فى تنفيذه من استراتيجيات فيها ، الى استخدام المهارات

والفنيات اللازمة لتنفيذ هذه الاسراريات على أكمل وجه ، الى نلحيس  
محتوى المقابلة وما تم حللها، الى اتحاد النوصيات اللازمة بشأنها ، ثم فى  
النهاية الى اقفالها

تعتبر مرحلة الافتتاح نقطة البدايه التى يبدأ عندها المرشد النفسى ايه  
مقابلة ارشادية ، تشخيصية كانت ام علاجية، حيث يتقرر خلالها ما يحتمل  
طرحه للمناقشة حول حالة المسترشد . وتبدأ هذه المرحلة عادة بمبادرة  
المرشد النفسى فى المناقشة ، استكمالاً لما دار بينه وبين المرشد فى المقابلات  
السابقة . لذلك ، فان المرشد النفسى ينحمل المسئولية كاملة فى البدء بافتتاحها  
بالممارسة الجيدة التى تدعم العلاقة بينهما ، والتى تحرك المقابلة بانسياب  
منطقى للمرحلتين المتتاليتين ، البناء والاقفال وتحدد خصائص مرحلة  
الافتتاح بطريقتين أساسيتين يتبعهما المرشد النفسى هما : طريقة بناء اللفة  
بينه وبين المسترشد ، وطريقة الوعى الفكرى الذى ينميه عند المسترشد، مما  
يمكن المرشد من ممارسة مهنة الارشاد النفسى بصورة جيدة وفعالة .

تتميز طريقة بناء اللفة بين المرشد والمسترشد بغرس الثقة فى نفس  
المسترشد حول طبيعة الارشاد والعلاج النفسى بصورة عامة، وحول امكانيات  
المرشد النفسى المهنية بصفة خاصة، مما ينتج عنهما علاقة انسانية مهنية تتسم  
بالدفع والتعاطف ضمن الاطار العام للمقابلات التشخيصية والعلاجية التى  
ينظم فيها الطرفان . وبالرغم أن بناء اللفة قد بدأ فيها فى المقابلة الابتدائية  
الا أنه يستلزم تجديدها فى كل مقابلة تالية لها، حيث أنه كلما تراكمت هذه  
اللفة وازدادت، وكلما دعمت وقويت خلال المقابلات التشخيصية والعلاجية  
المتتالية، كلما اقترب المرشد النفسى من تحقيق اهداف استراتيجياته الارشادية  
المعالجة، وكلما اقترب المسترشد من عبور ازماته النفسية التى يعانى منها .  
وبالتالى فان اللفة التى غرس بذورها المرشد النفسى فى المقابلة الابتدائية  
ثم رواها ورعاها فى المقابلات التالية لها ، كفيلة بأن تزيل حالة التوتر  
النفسى التى يكون عليها المسترشد عند البدء فى العملية الارشادية ، والتى  
قد تستمر معه عبر مقابلاتها الاولى المتتالية .

وقد تتداخل طريقة بناء اللفة مع الطريقة الثانية ، والوعى الفكرى،  
بحيث يصعب فصلهما عن بعضهما عند افتتاح المقابلة الارشادية ، ولاسيما  
اذا كانت اللفة موجودة فعلاً بين المرشد والمسترشد ، مما يجعل المرشد  
لا يحتاج الى اية فترة رمنية مستقلة لبنائها ، ولكنه يعمل على تنميتها  
وتدعيمها خلال فترة تطبيق الوعى الفكرى وغرسه عند المسترشد . وعلى  
به حال لا يمكن للطريقة الثانية لوعى الفكرى، أن ترى الدور الا بعد أن

يتأكد المرشد النفسى من نجاح تطبيق الطريقة الاولى ، بناء الالفة ، بصورة فعالة ومؤثرة .

وتتميز طريقة الوعى الفكرى بالتعبير اللفظى عن مضمونها فيما يتعلق بالتوضيح والتفسير، وأحيانا بالشرح والتحليل للهدف الرئيسى من المقابلة الارشادية ، وما يتفرع عنه من اهداف . كما أنها تتضمن تبصير المسترشد بحالته التى يعانى منها ، وتركز انتباهه على الصعوبات التى واجهته عند تكيفه مع البيئة التى يعيش فيها، والتى تسببت فى أزماته النفسية . وتختتم هذه الطريقة، بعد توضيح الاهداف من المقابلة الارشادية وتفسيرها وبعد تبصير المسترشد بحالته ، بتشجيعه على المساعدة فى توضيح بعض الامور المتعلقة به، والاسترسال فى الحديث عما جاء بخصوصه، والانفتاح عما يكنه فى نفسه ويكبته فى اللاشعور عنده .

ويتدرج المرشد النفسى من مرحلة الافتتاح الى مرحلة البناء بعد أن يطمئن تماما الى اتمام تنفيذ طريقتى بناء الالفة والوعى الفكرى بالكيفية المرجوة منهما، وبعد أن يكون المسترشد مستعدا للدخول فى المرحلة البنائية بحماس وتقبل . وتبدأ مرحلة البناء عادة بمناقشة حالة المسترشد بالتفصيل من جميع جوانبها لمعرفة الدوافع والاسباب التى أدت اليها حتى يمكن تشخيصها وعلاجها على أسس علمية سليمة . وبالرغم أن الشكل العام لحالة المسترشد يتحدد بصورة مبدئية فى المقابلة الابتدائية، ويتضح ملامحها رويدا رويدا فى مرحلة الافتتاح لكل مقابلة، إلا أن الهدف الاساسى لمرحلة البناء هو تحديد هذه الملامح بصورة قاطعة، مما يدعم تشخيصها النهائى، ويحدد علاجها على أساس مدروس لا يقبل الشك . ويتوقف نجاح هذه المرحلة على خبرة المرشد النفسى وكفاءته فى ممارساته المهنية ، ووفقا لفلسفته الارشادية وما تتضمنها من نظريات ومدارس تحدد وتشكل منهجه الارشادى المعالج للحالات التى يتعامل معها . وعموما لا يخرج معظم المرشدين النفسيين فى مقابلاتهم الارشادية عن اتباع خطوط عريضة فى ممارساتهم لبناء المقابلة التشخيصية والعلاجية . وتمثل هذه الخطوط العريضة : اكتشاف النفس، تواصل النفس وتطابق النفس .

يحاول المرشد النفسى أن يساعد المسترشد على أن يرتاد نفسه ويكتشفها فى بداية مرحلة البناء لاية مقابلة ارشادية ، وذلك بتشجيعه على مناقشة أموره كلها بلا خوف ولا تردد، بلا خجل ولا مداراة حتى ينفتح على نفسه فيعى ويدرك الارتباطات القوية بين مفهومه لذاته وبين الاتجاهات المختلفة المؤثرة عليها، ومما تعكسه من آثار تشكل سلوكه العام . ولن يتحقق هذا



الا بمساهمة المسترشد الايجابية في تحمل المسؤولية نحو احداث التغيير في سلوكه ، وذلك خلال الاتصال (التواصل) الجيد بين المرشد والمسترشد مما يسهم في امكانية اقناعه بقدرته على احداث التغيير اذا رغب فيه .

ويحاول المرشد النفسى ان يساعد المسترشد بعد ذلك على ان يتواصل مع نفسه فيتحدث عنها وكأنه وجدها وملكها، وليس على اعتبار أنها تمثل جزءا منفصلا عن كيانه وذاته . ولن يستطيع المسترشد ان يتواصل مع نفسه قبل ان يتواصل مع المرشد النفسى أولا . وأجمع المشتغلون في مجال علم النفس الارشادى والعيادى بان التواصل يتكون من شقين أساسيين هما : التواصل اللفظى والتواصل غير اللفظى . ويمكن أن يتحقق التواصل اللفظى بين المرشد والمسترشد خلال التعبيرات اللغوية التى يتضمنها عدد من الفنيات الممارسة فى المقابلة الارشادية مثل الصمت والانصات والايضاح والانعكاس والمواجهة ، والتفسير ، والتلخيص . أما التواصل غير اللفظى فيمكن أن يتحقق خلال الابتسامة والاماءة بالرأس والاتصال البصرى وانحناء جسم المرشد فى اتجاه المسترشد وقرب المسافة بينهما .

وتجدر الاشارة الى عدم المغالاة فى الاتصال اللفظى وغير اللفظى ولا سيما اذا كان طرفا المقابلة الارشادية من جنسين مختلفين أو من فئتين عمريتين متباعدتين . ولو أننا نفضل ونؤكد على أن يكون الطرفان فى نفس الجنس طبقا للشريعة الاسلامية الحنيفة ، وكذلك يفضل أن يكونا متقاربين فى السن حتى يستطيع كل منهما أن يفهم الآخر نظرا لعدم وجود فجوة الاجيال بينهما . وتصل هذه الفترة (فترة تواصل النفس) الى نهايتها عندما يتغير اتجاه المسترشد كلية من سلبية مطلقة الى فهم واع وادراك كامل للنفس .

ويحاول المرشد النفسى أن يصل بالمسترشد بعد ذلك الى الفترة النهائية من مرحلة البناء التى تسمى تطابق النفس . وتتميز هذه الفترة بوعى المسترشد وادراكه بمشاعره الداخلية وعالمه الخارجى ومحاولة تطابقهما على بعضهما . ويتضمن تطابق النفس معنى التحدى للنفس ، حيث يتقبل المسترشد كل جديد فى سلوكه ويمارسه برضاء تام دون تردد ولا خوف ، ولن يتحقق هذا ما لم يكن المسترشد مستعدا للتغيير وملتزمًا بسلوكه الجديد وبممارسته . ولن يستطيع المرشد النفسى أن يساعد المسترشد على تحقيق هذا التطابق ان لم يكن هو شخصا متمتعا به أولا . ويعنى تطابق النفس أن يكون الفرد صادقا فى قوله وعمله ، يقول مايفعله ، ويفعل ما يقوله ، لا انفصال ولا انفصام بين القول والعمل . وعرف روجرز (Rogers) تطابق النفس بمعنى تحريك المسترشد من الاطار المرجعى الخارجى الذى يمثل سلوكه الى الاطار



المرجعى الداخلى الذى يمثل قيمه حتى يتطابق الاطاران . ثم وصف روجرز الاطار المرجعى الخارجى بأنه يمثل النفس الواقعية للفرد ، والاطار المرجعى الداخلى بأنه يمثل النفس المثالية للفرد ، وحث المرشد النفسى الجيد ، والكفاء فى عمله على أن يساعد المسترشد حتى تنطبق نفسه الواقعية على نفسه المثالية ليحقق تطابق النفس ، فيصبح الفرد بعد ذلك سليما ومعافيا .

وتأتى مرحلة الاقفال عند نهاية المقابلة الارشادية وختامها . وقد تقفل المقابلة وتنتهى بناء على قرار مشترك من المرشد والمسترشد دون الالتزام بالمرور على مراحلها التلقائية ، مرحلة الافتتاح ومرحلة البناء ، أو قبل أن تستوفى كل مرحلة منها حقها المهنى ، اذا وجدا أنه لاضرورة لاستكمال المقابلة ولا ضرورة للاستمرار فيها . ويكون هذا الاقفال المفاجىء نتيجة للظروف المحيطة بحالة المسترشد بصفة عامة ، أو نتيجة لرغبة أحد الطرفين ، المرشد أو المسترشد ، واصراره على ذلك لعوامل شخصية أو عوامل مهنية . وقد تنتهى العلاقة الارشادية بين المرشد والمسترشد عقب المقابلة الابتدائية مباشرة . أو بعد الانتظام فى عدد من المقابلات التشخيصية والعلاجية . وعموما لكل مقابلة ظروفها الخاصة بها وباقفائها ، ولكل حالة ظروفها الخاصة بها ، والخاصة بتوقف المقابلات الارشادية التى تناولتها .

ويقع المرشد النفسى المبتدىء فى حيرة عندما يدخل مرحلة الاقفال أو يقترب منها ، حيث قد يفلت منه الزمام وتطغى مرحلة البناء عليها ، وينتهى الوقت المخصص للمقابلة دون أن يكون مستعدا لاقفائها ، فتنتهى المقابلة دون أن تقفل وفقا للانماط الفنية المتعارف عليها فى مرحلة الاقفال . لذلك ، على المرشد النفسى حديث التخرج أن يكون على وعى تام بالفترات الزمنية المقترح تخصيصها لكل مرحلة من مراحل المقابلة بحيث لا تطغى فترة زمنية لمرحلة على الفترة الزمنية المخصصة للمرحلة الاخرى . هذا مع العلم أنه ليس هناك حدود فاصلة بين كل مرحلة وأخرى ، وانما هذه الفواصل المصطنعة تكون فى ذهن المرشد النفسى الجيد حتى يتمكن من التحرك بالمسترشد من مرحلة الى أخرى محققا أهداف كل منها بما يعود بالفائدة على المسترشد من تنمية لشخصيته وتعديل سلوكه .

ويجب على المرشد النفسى أن يبذل قصارى جهده ليرضى المسترشد ويغرس الامل فى نفسه ، ويشعره بأنه استفاد فعلا من المقابلة التى حضرها ، وأنه حقق فائدة منها مهما كان نوعها أو حجمها حتى يجعله يخرج من عنده دون أن يحمل فى نفسه أى أثر سىء من المقابلة ، ولا أية خبرة مؤلمة للعلاقة الارشادية بينه وبين المرشد النفسى . كما يعمل المرشد على مساعدة

المسترشد وتشجيعه على المساهمة في وضع الخطط المستقبلية للعملية الارشادية المعالجة حتى يشعر بمسئوليته نحو نفسه ، ويشعر بدوره الفعال نحو الامتثال للشفاء . كما يعمل المرشد النفسى على التمهيد لمرحلة الاقفال بحيث يجعل المسترشد مستعدا لها، مما يحتم عليه عدم طرح أية معلومة جديدة يرغب في بحثها أو مناقشتها . كما وعلى المرشد النفسى الجيد والكفاء فى عمله أن يلتزم بالانماط الثلاثة المتعارف عليها فى مرحلة الاقفال وهى : نمط الاقفال العادى المتميز بالعبارات الودية والاسلوب المجامل الذى لا يحمل أى معنى للتجريح ، ونمط الاقفال للعمل غير المنتهى المتميز بتأجيل المناقشة حول معلومة طرحت فى مرحلة البناء قبل الدخول الى مرحلة الاقفال بفترة قصيرة، ولم تستكمل المناقشة حولها، ونمط الاقفال التركيزى المتميز بالتركيد على معلومة هامة طرحت فى المقابلة بهدف تعميق مفهومها فى ذهن كل من المرشد والمسترشد قبل الانتهاء من المقابلة .

## تمارين للمناقشة

أولا : «لا تختلف المقابلة التشخيصية عن المقابلة العلاجية في خصائصها أو مهاراتها أو فنياتها ، ولكنهما يختلفان في الهدف الاساسى لكل منهما» .

■ ناقش هذه العبارة بشيء من التفصيل .

ثانيا : «تتميز طريقة بناء الالفة بين المرشد والمسترشد بغرس الثقة في العملية الارشادية بصورة عامة، وتكوين الاتجاه الصحيح حول المرشد النفسى بصفة خاصة» .

■ عرف الالفة كيف تستخدم طريقة بنائها في تدعيم العلاقة الارشادية بين المرشد والمسترشد .

ثالثا : «أذكر خمسة أمثلة على الممارسات الرديئة لبناء الالفة بين المرشد والمسترشد ، وخمسة أمثلة أخرى تدل على الممارسات الجيدة لبنائها مع التعليق على كل من النوعين الممارسين .

رابعا : «تعتبر طريقة الوعى الفكرى احدى طريقتين أساسيتين ، تستخدمان في تحديد خصائص مرحلة الافتتاح» .

■ اشرح طريقة الوعى الفكرى ، موضحا خطواتها الثلاث التى تتضمنها ، مع ذكر مثال واحد فقط يدل على الممارسة الرديئة في تطبيقها، ومثال آخر يدل على الممارسة الجيدة في تطبيقها لكل خطوة من خطواتها الثلاث .

خامسا : «تتكون مرحلة البناء فى اية مقابلة ارشادية من خطوط عريضة نكاد تكون واحدة فى اطار الممارسة العامة لمهنة الارشاد النفسى» .

■ اكتب مذكرات مختصرة عن كل من هذه الخطوط العريضة ، موضحا اهم ما تتميز به كل منها .

سادسا : «تقع على المرشد النفسى مسئولية كبيرة فى مساعدة المسترشد على أن يرتاد نفسه ويكتشفها» .

■ وضح هذه العبارة فى ضوء النقاط المحددة التى يستفیر بها المرشد

· النفس في تحمله لهذه المسؤولية ، مع ذكر ثلاثة أمثلة تدل على ثلاث من هذه النقاط .

سابعاً : «لايخرج مفهوم التواصل في محتواه عن كونه يتضمن شقين أساسيين ، لا ثالث لهما» .

■ بين هذين الشقين لمفهوم التواصل، مركزاً على الفروق الأساسية بينهما مع ضرب أمثلة توضيحية لكل منهما .

ثامناً : «ينصح المؤلف بعدم المغالاة في التواصل اللفظي، والتواصل غير اللفظي اذا كان طرفا المقابلة ، المرشد والمسترشد ، من جنسين مختلفين ، أو من فئتين عمريتين متباعدتين» .

■ استعرض وجهة نظرك حول هذه النصيحة مدعماً رأيك بأسس منطقية .

تاسعاً : «اذكر سبعة مؤشرات يمكن أن تحطم التواصل بين المرشد والمسترشد وسبعة مؤشرات أخرى يمكن أن تسهم في بنائه» .

عاشراً : «استخدم كارل روجرز مصطلحي الاطار المرجعي الخارجي والاطار المرجعي الداخلي، كما استخدم مصطلحي النفس الواقعية والنفس المثالية ليدل على تطابق النفس» .

■ تناول كل من هذه المصطلحات بالتفسير، مبيناً علاقتها بمفهوم تطابق النفس .

حادي عشر : «قدم نموذجين، يمثل أحدهما الممارسة الرديئة ، ويمثل الآخر الممارسة الجيدة لتحقيق تطابق النفس، مع التعليق على كل نموذج قدمته» .

ثاني عشر : «استعرض وجهتي نظر كل من المرشد النفسي، والمسترشد حول الاسباب والدوافع التي تؤدي الى اقفال المقابلة ، أو انتهاء العلاقة الارشادية بشكل مفاجيء وبصورة استثنائية» .

ثالث عشر : «اشرح الصعوبات التي تواجه المرشد النفسي المبتدىء، أو حديث التخرج عندما ينتقل الى مرحلة الاقفال ، مع ذكر أمثلة توضيحية تؤكد شحك ، ومبينا كيفية التغلب على هذه الصعوبات» .



رابع عشر : «ما الاعتبارات الهامة التي يجب أن يراعيها المرشد النفسي عند اقفال المقابلة الارشادية ؟» .

■ اذكر مثالا واحدا لكل من الاقفال الرديء والاقفال الجيد ، مع التدعيم بالتعليق على كل منهما .

خامس عشر : «يمكن انهاء المقابلة الارشادية بثلاثة أنماط للاقفال ، متعارف عليها في مجال الارشاد والعلاج النفسي» .

■ تكلم عن الفروق المميزة لكل من هذه الانماط الثلاثة بشيء من التفصيل .

سادس عشر : «استعرض ثلاثة نماذج توضيحية لكل نمط من أنماط الاقفال الثلاثة ، مع التفسير المختصر لكل من هذه النماذج .

سابع عشر : «حذر المؤلف من استخدام نهايات وهمية ، وأنماط مصطنعة لاقفال المقابلة الارشادية» .

■ بين الحكمة من هذا التحذير .

■ بين المقصود بالنهايات الوهمية والاقفال المصطنع للمقابلة الارشادية ، مع ضرب الامثلة الدالة على ذلك .

■ بين وجهة نظرك حول الكيفية التي يجب أن تتميز بها نهاية المقابلة الارشادية ، والكيفية التي يجب أن يتم بها اقفالها .

# الباب الخامس

## فنيات المقابلة في الارشاد والعلاج النفسى TECHNIQUES OF INTERVIEW IN COUNSELING AND PSYCHOTHERAPY

### الفصل الحادى عشر

فنيات الفعل ( ١ ) : فنية التساؤل

### الفصل الثانى عشر

فنيات الفعل ( ٢ ) : فنية المواجهة

### الفصل الثالث عشر

فنيات رد الفعل

### الفصل الرابع عشر

فنيات التفاعل

### الفصل الخامس عشر

فنيات المسئولية



لا يمكن لأى مقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى أن تبلغ أهدافها ان لم يستخدم المرشد النفسى الفنيات اللازمة التى تسهم الى حد كبير فى تنفيذ الاستراتيجية الارشادية بما يحقق التنمية الشاملة لشخصية المسترشد ، والتعديل المؤثر الفعال فى سلوكه نحو الافضل . ويتوقف نجاح العملية الارشادية الكلية على مدى كفاءة المرشد النفسى فى استخدامه للفنيات التى تعلمها وتدريب عليها بما يحقق الفوائد المرجوة منها حيث أن المقابلة الارشادية بلا فنيات تعتبر كالجسد بلا روح .

ويمكن تصنيف الفنيات المستخدمة فى المقابلة الارشادية الى أربعة تصنيفات أساسية . يختص التصنيف الاول بفنيات الفعل التى تتمركز حول المرشد النفسى نفسه لانه يقع عليه العبء الاكبر فى المبادرة باستخدامها . ويختص التصنيف الثانى بفنيات رد الفعل حيث تتمركز حول المسترشد نفسه لان المرشد يستجيب بهذه الفنيات لما يقوله المسترشد وما يفعله داخل المقابلة . وتختص الفنيات الثالثة بالتفاعل بين المرشد والمسترشد حيث تعود المسؤولية مرة أخرى الى المرشد النفسى فى ادارة المقابلة وتنشيط فعاليتها بأن يحرك المسترشد فيها ليساهم ويشارك فى مناقشتها بصورة ايجابية . وتنفرد الفنيات الرابعة بتحمل المسؤولية من جانب المرشد النفسى أمام الجماهير حول ما يصدر عنه من قول وعمل ، حول ما ينجزه من مهام وما ينتج عن خدماته التى يؤديها ، حول مدى الاستفادة من ممارساته المهنية . وهذا يتطلب تقويما شاملا للمتصلين بالعملية الارشادية ولاسيما فى مجال الممارسة التدريبية بمختبرات الارشاد والعلاج النفسى فى الجامعات .





## الفصل الحادى عشر

### فنيات رد الفعل ( ١ ) فنية التساؤل

#### ACTION TECHNIQUES (1) : QUESTIONING TECHNIQUE

- فنية التساؤل .
- دور المسترشد فى ممارسة فنية التساؤل .
- دور المرشد فى ممارسة فنية التساؤل .
- القواعد الاساسية فى ممارسة فنية التساؤل .
- الخلاصة .
- تمارين للمناقشة .



تعتبر فنيات الفعل (action techniques) العصب المحرك لمقابلة في الارشاد والعلاج النفسى حيث أنها تمثل الجانب النشط فيها الذى يشجع طرفيها المرشد والمسترشد على الكلام، وتبادل الحديث، والمشاركة في المناقشة . وتسهم فنيات الفعل في تعميق العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد لأنها توفر الوسائل الفعالة التى يمكن أن يختبر بها المرشد النفسى كفاءته المهنية ومدى تطورها ، انفعال المسترشد ومدى استجابته لها، تأثيرها على حالته ومدى تقدمها ، وتأثيرها على شخصيته ومدى تنميتها . وسوف نتناول عدد من هذه الفنيات على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر فى هذا الفصل والفصل القادم ان شاء الله .

### فنية التساؤل

#### QUESTIONING TECHNIQUE

يعتبر التساؤل الاداة الاساسية التى لا يستطيع المرشد النفسى أن يستغنى عنها نهائيا ، على اعتبار أنها الوسيلة الفعالة والمؤثرة فى افتتاح المقابلة وبنائها واقفاتها، فى تشخيص الحالة وعلاجها وتقويمها، وفى مساعدة المسترشد على فهم نفسه وعبور ازماتها ، والتى بدونها يشعر المرشد النفسى أنه بلا اجنحة يحلق بها فى جو المقابلة الارشادية، وبلا زورق يطفو به على سطحها، ولاغنى عن التساؤل فى اية مقابلة مهما كانت، وفى اى مجال تكون . فطالما أن هناك مقابلة بين شخصين ، فلا بد أن يكون هناك حديث بينهما ، ولن يخلو هذا الحديث من سؤال موجه لأحدهما، واستجابة صادرة له عن الآخر . ومن ثم، فإن فنية التساؤل (questioning technique) تعتبر الجرعة المنشطة للمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى لما تحدثه من فعل وحركة .

وتعتبر فنية التساؤل الوسيلة الأساسية لارتداد المجهول واكتشاف الغامض فيما يتعلق بحالة المسترشد من جميع جوانبها . وتفيد فنية التساؤل فى الحصول على كافة المعلومات اللازمة عن حالة المسترشد، فى تشجيعه على التعبير عن نفسه بحرية وطلاقة، فى مساعدته على اختبار مشاعره وأفكاره، فى الاخذ بيديه لابداء رأيه وتقديم مقترحاته، كما أنها تفيد المرشد النفسى فى تحديد أسس تشخيصه وعلاجه، فى وضع استراتيجياته، وفى تحقيق أهدافه .

ويعتبر التساؤل الجيد نموذجا حسنا لتنمية التواصل بين المرشد النفسى



والمسترشد ، وبين المسترشد ونفسه ، وبين المسترشد والآخرين . وقد أشار مالونى ووارد (Maloney & Ward, 1976) الى أن أسئلة المعالج النفسى تسهم الى حد كبير فى بناء المقابلة الاكلينيكية وتقدمها، اذا استخدمت بكفاءة عالية وفنية جيدة .

وقد يقع المرشد النفسى المبتدىء ، أو حديث التخرج فى منزلق فنية التساؤل، حيث يسأل المسترشد من أجل التساؤل فقط ولا شىء غير التساؤل . ويتصف المرشد النفسى غير الكفء فى عمله بأنه يقذف بالاسئلة عشوائيا بلا معنى وبدون مناسبة فى وجه المسترشد، ودون أدنى اعتبار لتحقيق أى هدف . وقد تتسبب أسئلة هذا النوع من المرشدين النفسيين فى زيادة اضطراب المسترشد بدلا من اعانته على ازالته ، وقد تتسبب فى مقاطعة حديثه بدلا من مساعدته على الاسترسال فيه، وقد تتسبب فى احراجة وعقد لسانه بدلا من تشجيعه على اطلاقه . ويزداد الامر سوءا عندما يلاحظ المسترشد ترنج المرشد النفسى فى هاوية التساؤل ومنحدرها عندما يشرذ عن الاستماع الى الاجابة عما وجهه من أسئلة الى المسترشد، أو اذا كانت أسئلته فارغة وخاوية وتافهة وهشة لاتستحق الاجابة عنها ولا الاستجابة اليها . ويزداد الامر خطورة عندما يشعر المسترشد بأنه وضع فى مكان الاتهام ، وأنه يستجوب أمام شرطى نصف الليل الذى يتصف عادة بأنه نصف فائق ونصف واع لما يدور حوله، وبأنه نصف منتبه ونصف متيقظ لما يستفسر عنه ولما يستمع اليه . وقد تتحول المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى الى مهزلة عندما ينقلب الوضع فيها ويفلت الزمام من يد المرشد النفسى، ويلتقط المسترشد منه الخيط ويبدا فى ادارتها موجهها له سيلا من الاسئلة والاستفسارات التى يستجيب لها المرشد النفسى بلا وعى فيجيب عنها بدافع الحماس الوهمى للمهنة ، وعن اقتناع زائف بأنه وجد فيها لتلبية طلبات العميل (the client) .

وقد يتبادر الى الذهن لأول وهلة اتجاه خاطيء حول فنية التساؤل ، وشرعية وجوبها على المرشد النفسى فقط واقتصارها عليه ، دون المسترشد وعدم أهليته لها وتحريم اسنادها اليه . وقد يعتقد البعض أن المرشد النفسى هو وحده الذى يملك حق التساؤل ، وأن المسترشد محكوم عليه دائما وأبدا أن يجيب عن أسئلته . وقد يظن البعض أن المرشد النفسى هو المنبع الوحيد لالقاء الاسئلة فى المقابلة الارشادية وأن المسترشد هو المصب الوحيد الذى يتلقاها أو أن المرشد النفسى هو المصدر الوحيد لارسالها، وأن المسترشد هو الموضع الوحيد لاستقبالها . وهذا يعنى - عن خطأ فى الفهم - أن المسترشد غير مصرح له بأن يسأل ولا يمكن له أن يستفسر لان المرشد النفسى له حق

الامتياز في السؤال فقط . هذا الاتجاه الخاطيء نرفضه أبداً، ولا يوجد فرد ما في أى مجال كان يقره أو يدعو اليه . ان للمسترشد الحق في التساؤل والاستفسار تماماً مثل الحق الذى يتمتع به المرشد النفسى ، غير أن طبيعة المقابلة في الارشاد والعلاج النفسى تتطلب أن يحصل المرشد على كافة المعلومات اللازمة عن المسترشد، وأن يشجعه على ارتياد نفسه واكتشافها ، وأن يساعده على التواصل معها ومع الآخرين، حتى يصل به فى النهاية الى أن يتطابق مع نفسه من أجل تنمية شخصيته وتعديل سلوكه . ولن يتمكن المرشد النفسى من تحقيق كل هذه الاهداف ما لم يكن ممسكاً بيديه بزمam الامور وما لم يكن يدير بنفسه المقابلة الارشادية ، متحركاً بها وفق الاستراتيجية التى رسمها . ومن ثم، فإن هذه الاسئلة الهادفة التى يوجهها للمسترشد تعتبر المحرك الاساسى للمقابلة الارشادية نحو تحقيق اهدافها المنشودة . وهذا لا يمنع بأى حال من الاحوال - وقد سبق الاشارة اليه فى موضع سابق - أن يشجع المرشد النفسى المسترشد على أن يستفسر عن حالته وأن يستوضح كل أمر فيها ، وأن يعى أبعادها ، وأن يدرك درجة تطورها ، ولن يتسنى له ذلك ما لم يسأل ويستفسر بدوره عن كل كبيرة وصغيرة تتعلق به لانه حق مكتسب له لا نزاع فيه . ولكن ما قصدنا اليه، ألا تتحول المقابلة الارشادية الى جلسة للثرثرة العامة، ولاستنزاف الجهود ، ولمضيعة الوقت دون أن يتحقق منها أى هدف يصبو اليه الطرفان ، المرشد والمسترشد .

وبناء عليه، ان فنية التساؤل تزداد قيمتها، وتؤثر فاعليتها عندما تتبادل ممارستها بين المرشد والمسترشد على أسس مدروسة لتحقيق الاهداف المنشودة وعلى المرشد النفسى أن يتولى الدور القيادى فى استثمارها بناء على استراتيجياته التى رسمها ويتبعها من أجل مساعدة المسترشد على تخطى صعوباته فى تكيفه، وعبرور أزماته التى تؤرقه . وحتى يتحقق ذلك ، على المرشد النفسى أن يغربل كل ما يتزاحم الى ذهنه من أسئلة لتنقيتها واختيار الانسب منها حتى تتلاءم مع الهدف الذى يريد أن يحققه باستخدامها . وعلى المرشد النفسى الامين على مهنته والمخلص فى عمله أن يسأل نفسه بصراحة وموضوعية قبل ممارسة هذه الفنية ، قبل أن يطرح أى سؤال على المسترشد ، وقبل أن يستخدم أى سؤال فى المقابلة ، ان كان هذا السؤال سوف يدفعها نحو تحقيق اهدافها ، أو سوف يوقفها ، سوف ينطلق بها ، أو سوف يشل حركتها ، سوف يدعم تأثيرها ، أو سوف يبطل مفعولها ، كما عليه ، لما يتصف به من خاصية القدرة على التوازن بين الامور، ألا يعتقل

حرية المسترشد في طرح أسئلته ، وألا يجعله يغالى ويتطرف في طرحها، كما عليه ألا يسلم ادارة المقابلة للمسترشد ، وألا يعزله نهائيا عنها. ان المشاركة الايجابية والمساهمة الفعالة من جانب المسترشد في ادارة المقابلة ضرورة حتمية تفرضها استراتيجيات الارشاد والعلاج النفسى على كافة المستويات ولكن تسليم الادارة كلية له ووضع المرشد النفسى فى موضع المتفرج اتجاه مرفوض من جميع الممارسين فى المجال الارشادى والعيادى على اختلاف فلسفاتهم ومدارسهم المهنية .

### دور المسترشد فى ممارسة فنية التساؤل

## COUNSELEE'S ROLE OF PRACTICING QUESTIONING TECHNIQUE

لقد سبق الاشارة والتقويه الى أننا يجب الا نغفل دور المسترشد فى ممارسة فنية التساؤل، وأن من حقه أن يسأل كما يشاء، فليس هناك أى جبر على حريته فى الاستفسار عما يكون غامضا عليه فيما يتعلق بحالته وذاته، فيما يتعلق بدورنا فى مساعدته، وفيما يتعلق باتجاه الآخرين نحوه. كما أنه ليس هناك أى حكر لممارسة هذه الفنية وجعلها قاصرة على فرد دون الآخر. فالحرية مكفولة لطرفى المقابلة فى تبادل الاسئلة، والاحترام واجب ملزم للطرفين عند طرح أى سؤال وعند الاجابة عنه ، دون ابداء أى مظهر من مظاهر التجاهل الممزوج بالاستهتار والسخرية، ومن ثم، فان مظاهر التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد مثل الانصاف الجاد ، الصمت الايجابى ، الاستجابة التلقائية لأى سؤال يطرح يجب أن يكون بمثابة علامات مميزة للعلاقة الانسانية المهنية بينهما منذ أول لحظة يجتمع فيها الاثنان فى المقابلة الارشادية .

وبناء عليه، لن تكون هناك أية حساسية، أو سوء فهم فى طرح الاسئلة من جانب الطرفين، المرشد والمسترشد . فلن يسئ المرشد النفسى الظن بالمسترشد عندما يوجه اليه سؤالاً ما ، فيعتقد - عن سوء فهم - أنه قصد به اختباره، وامتحان خبراته، والتشكيك فى قدراته وامكانياته. وبالتالى سيكون رد فعله واستجابته اليه محددة لاتجاه غير سليم نحو المسترشد يتسم بالكراهة والبغضاء . ومن جهة أخرى، لن يسئ المسترشد الظن بالمرشد النفسى عندما يلاحقه باستفساراته واسئلته المتتابعة والمتتالية والتي لا تنتهى، فيعتقد - عن سوء فهم - أنه فى مركز الضعف، وأنه وقع تحت سلطته وسيطرته ، وبأن لا حول ولا قوة له الا بارادته، مما يحوله الى شخص مقاوم، ومدافع، ومهاجم ، عن



طريق تساؤلاته واستفساراته المنطلقة والمصوبة في الاتجاه العكسي لتصيب  
المرشد النفسى .

وعلى المرشد النفسى الجيد، والكفاء فى عمله أن يكون حذرا بقدر الامكان  
فى الاستجابة لما يطرحه المسترشد من أسئلة، وأن يعى جيدا نوعيتها ، وأن  
يدرك بعناية الهدف والقصد منها حتى لا ينزلق فى هاوية الاستجابة الزائفة  
لها والتردى فيها، فيتخبط فى الاجابة عنها ، ومن ثم، لن تصادف اجاباته  
هوى فى نفس المسترشد ، ولن تشبع حاجاته ، ولن تشفى غليله ، مما قد  
يثير الإشمئزاز فى نفسه من العملية الارشادية ككل بصورة عامة، ومن المرشد  
النفسى بصفة خاصة . ونتيجة لذلك، قد يبدى المسترشد سخريته من كفاءة  
المرشد النفسى ، والشكك فى امكاناته . وبالتالى، قد يشعر المسترشد بهوان  
المرشد وقلة حيلته وضعف قدرته، فلم يقم له وزنا ولم يعره اهتماما ، ولم  
يكن له احتراما . وبناء عليه ، تفقد المقابلات الارشادية جديتها وتتلاشى  
وكانها لم تكن عندما يتسبب منها طرفها الاساسى (المسترشد) ، ويعرض عنها  
ويخرج ولم يعد اليها .

وننصح المرشد النفسى بأن تكون استجابته لأسئلة المسترشد تلقائية دون  
تصنع أو تزييف لان المسترشد سوف يشعر بها ، ولن تخفى عليه طبيعتها .  
ويفضل أن يكون المرشد صادقا مع نفسه ومع مسترشده، فيبدى اهتمامه بكل  
ما يطرح عليه من أسئلة وينصت اليها جيدا، ثم يلتقط فيها ما يرى أنه من  
الضرورى الاجابة عنها، فتكون اجاباته صريحة وواضحة دون أن يكتنفها أى  
لبس ولا غموض، وأن تكون بعيدة عن أى زيف أو مواراة . وللمرشد النفسى  
مطلق الحرية فى أن يمتنع عن اجابة أى سؤال يجد لا ضرورة للاجابة عنه،  
أو يجد أنه ينال من سمعة الآخرين أو يفشى سرا لهم، أو يجد أنه يتسبب فى  
مشكلات واضطرابات تمس حياتهم وما شابه ذلك من الاسئلة التى يجب أن  
يمتنع عن الاستجابة لها بحكم الامانة المهنية التى يلتزم بها ، بغض النظر  
عن ارضاء غرور المسترشدين أو نزواتهم أو حب استطلاعهم . وبناء عليه،  
يجب على المرشد النفسى ألا يتردد لحظة واحدة فى أن يعلن اعتذاره صراحة  
عن الاجابة عن مثل هذه الاسئلة، مبينا الاسباب التى دعت الى هذا الاعتذار  
وذلك دون أدنى مجاملة لأى فرد كان، لان سمعته المهنية أعلى بكثير من  
ارضاء نفر من الناس على حساب كرامة الآخرين وسمعتهم . وغنى عن  
القول ، أن المسترشد عادة يستفسر عن أمور تهمه متعلقة بحالته وذاته،  
متعلقة بدور المرشد النفسى فى مساعدته ، ومتعلقة باتجاه الآخرين نحوه  
ونحو أزماته، وهذا ماسوف نتعرض اليه ان شاء الله فى السطور القادمة .



## استفسار المسترشد حول حالته وذاته :

مما لاشك فيه، أن المسترشد عندما يحضر للمقابلة مع المرشد النفسى ، ولاسيما لأول مرة، يكون فى حالة عامة من التوتر النفسى والاضطراب السلوكى التى تبدو عليه مظاهرها اللفظية وغير اللفظية . ويمكن أن يستدل على هذه الحالة من عباراته المبعثرة المرتعشة ونظراته الحائرة غير المستقرة وابتسامته المصطنعة التائهة . ويعتبر القلق علامة مميزة يوصف بها أى مسترشد ينتظم فى المقابلات الارشادية سواء أكانت ابتدائية أم تشخيصية ، أم علاجية ، ولاسيما اذا كان حديثا فيها، ولم يسبق له أية خبرة فى التعامل مع أية خدمة للصحة النفسية . وفى كل مرحلة يمر بها المسترشد من مراحل المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى ، يحاول أن يطمئن على حالته بأن يختبر مدى التطور والتقدم الذى حققته ، وأن يطمئن على نفسه بأن يختبر المستوى الذى وصلت اليه . وغالبا يستهدف المسترشد من استفساراته وتساؤلاته ازالة حالة القلق التى تنتابه من حين الى آخر فيما يتعلق بحالته ومدى تطورها وتقدمها ، وفيما يتعلق بنفسه والمستوى الذى وصلت اليه . وقد تكون استفسارات المسترشد وتساؤلاته أكثر طموحا من مجرد الاطمئنان على الحالة وعلى الذات ، فتتعداها الى طلب الاستعجال فى العلاج ، وطلب المعلومات المتعلقة بأسنراتيجيته وبمقومات نجاحه . وقد تكون استفسارات المسترشد وتساؤلاته أفل أملا فى الاطمئنان على الحالة وعلى الذات، فلا ترتقى الى مستوى أعلى من الشعور باليأس وفقدان الأمل فى الشفاء . وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على استفسارات المرشد وتساؤلاته حول حالته وذاته، مرتبة حسب الهدف لكل منها، وفقا لما جاء ذكره فى التفسير السابق .

### أولا - استفسارات وتساؤلات تستهدف الاطمئنان :

■ المسترشد «هل أبدو أمامك عصبيا ؟»

- «هل تجدنى مضطربا الآن ؟»

□ المرشد «هل تشعر بأى قلق الآن ؟»

- «هل تشعر بأى تعب أو إرهاق اليوم ؟»

■ المسترشد «بما تعلل الرعشة التى تنتابنى كلما أتيت الى هنا ؟»

□ المرشد «وما الذى يجعلك ترتعش هكذا ؟ هل من شىء يقلقك هنا ؟»

■ المسترشد «هل تعتقد أنه يمكننى مواجهة زوجتى بعد كل الاهانات التى وجهتها اليها ؟»

- المرشد «هل تظن أنك ستعود الى مثل هذه الالهانات مرة أخرى ؟»
- المسترشد «هل تشك في مقدرتي على اجتياز اختبار اللغة الانجليزية بعد أن رسبت فيه ثلاث مرات ؟»
- المرشد «أنا لا أشك في شيء، انما أحاول ان أراك كما أنت الآن . اما موضوع اجتيازك لاختبار اللغة الانجليزية فهذا أمر يتوقف عليك أنت، وعلى نظرتك لنفسك ولستقبلك»
- المسترشد «هل تظن أنه من الواجب أن اعتذر لوالدي عما صدر مني من سوء معاملة لهما».
- المرشد «ليس من حقي أن أظن فيما يجب أن تفعله وفيما لا يجب، لانك أنت وحدك الذي يقرر مايجب أن تفعله وما لايجب، ولكنني أردت منك فقط أن تسترجع مع نفسك علاقة والديك بك منذ طفولتك وأن ترى بوضوح ماقدماه لك من عون . كما أنني أريد منك أيضا أن تعود بنفسك الى قول الله تعالى وحديث رسوله الكريم ﷺ فيما يتعلق ببر الوالدين وثوابه ، وفيما يتعلق بعقوقهما وعقابه وبعد ذلك لك مطلق الحرية في أن تقرر مايجب أن تفعله» .

#### ثانيا - استفسارات وتساؤلات تستهدف استعجال العلاج :

- المسترشد «هل أنت واثق في أنني سوف أعود لحالتي الطبيعية كما كنت في السابق ؟»
- المرشد «الثقة في الله وحده . هو القادر على كل شيء . وما أنا الا سبب أرجو أن يكون السبب في الشفاء على يدي ، ان شاء الله»
- المسترشد «هل ستطول فترة العلاج ؟»
- «بعد كم مقابلة سوف أعود لحالتي السابقة ؟»
- المرشد «الله وحده أعلم . لا يعلم الغيب الا الله»
- علينا أن نبذل جهدنا نحو تحقيق الشفاء ، وما التوفيق الا بالله سبحانه وتعالى»

- المسترشد «لماذا لا توجد أريكة استرخي عليها ؟ ليس من الافضل أن تحدثني وأنا في وضع استرخاء على أريكة كما أرى في بعض الافلام»

□ المرشد «هل أنت غير مستريح الآن على مقعدك ؟»

ثالثا - استفسارات وتساؤلات تتصف بطابع اليأس :

■ المسترشد «هل تظن أن هناك ثمة أمل في الشفاء ؟»

□ المرشد «الامل في الله سبحانه وتعالى . علينا أن نسعى للشفاء ونترك الباقي على الله ، فهو كفيلا أن يحقق النجاح لمسانا» .

■ المسترشد «هل تعتقد أنه لو جلست معك بدلا من الساعة مائة ساعة أنك سوف تحقق شيئا معي ؟»

□ المرشد «هل تشك في قدرتك على أن تغير ما بنفسك ؟»

— «هل تشعر أنك عاجز عن تعديل سلوكك نحو الافضل ؟»

■ المسترشد «ألا تظن أن فترة العلاج قد طالبت أكثر من اللازم ، ولا توجد بادرة أمل في تحسن حالتى ؟»

□ المرشد «لا تياس من رحمة الله . ان الله مع الصابرين اذا صبروا . فليكن عندك أمل في الله سبحانه وتعالى ، وتوكل عليه . لن ينسى الله عباده الصابرين»

— «هل ترى نفسك الآن مثل أول مرة حضرت فيها الى هنا ؟»

— «ألا تشعر بأى تحسين طرا على حالتك منذ أول مرة تقابلنا فيها ؟»

استفسار المسترشد حول دور المرشد في مساعدته :

تنشيط غريزة حب الاستطلاع عادة عند المسترشد عندما ينتظم في المقابلات الارشادية، ولاسيما اذا كان حديث عهد بها . فعندما يقرر المسترشد عرض نفسه على المرشد، فإنه يكون مستعدا له بعدد من الاسئلة والاستفسارات التى يريد أن يستوضح بها بعض الامور المتعلقة بدوره في مساعدته على تخطى صعوبات تكيفه وعبور أزماته . وقد يكون المسترشد فكرة مسبقة عن المرشد النفسى قبل مقابلته لأول مرة ، وذلك بالاستعلام عن كفاءته المهنية ومكانته العلمية وخبرته الميدانية . وغالبا يجمع المسترشد هذه المعلومات المتعلقة بالمرشد من مسترشدين سبق لهم التردد عليه أو مازالوا ينتظمون فى مقابلات ارشادية معه . وقد يستفسر المسترشد عنه مباشرة من المركز التابع له والذي يعمل فيه حتى يكون على علم تام بكل ما يتعلق بمن سيتعامل معه ويرعاه . فكلما زادت معرفة المسترشد بالمرشد كلما وثق فيه وفى امكانياته وقدراته على مساعدته فى عبور أزماته . وبالرغم أن غالبية المسترشدين يكونون قد كونوا فكرة شبه كاملة عن مرشديهم النفسين الذين

سيتقابلون معهم ، الا أنهم يفضلون أن يستخلصوا المزيد من المعلومات عنهم وعن دورهم في مساعدتهم منهم شخصيا لتطمئن قلوبهم نحو ما هم مقدمون عليه من علاقة ارشادية معهم . وفيما يلي عدد من النماذج التي تدل على استفسار المسترشد حول دور المرشد النفسى .

■ المسترشد « قيل لى أنك متخصص فى حالات الطلاق وحالات الترميل لعدد من السنين . هل هناك علاقة بين النوعين من الحالات ! »

□ المرشد « أرى أن حالة الطلاق تمثل نهاية لعلاقة بين زوجين ، وكذلك حالة الترميل تمثل أيضا نهاية للعلاقة الزوجية . ومن ثم ، فإن التشابه بين نوعى الحالات موجود ، ممثلا فى نهاية وفناء العلاقة الزوجية ، سواء أكان ذلك بسبب الطلاق أم بسبب موت أحد الزوجين »

■ المسترشد « علمت بأنك انتقلت حديثا من عملك السابق بالسجون الى هنا - كيف يمكن لمرشد نفسى كان يعمل مع مجرسين أن يتعامل مع المعوقين فى هذا المركز ؟ »

□ المرشد « ماتسميهم أنت بالمجرمين ، نطلق نحن عليهم مسمى معوقين . قد تندهش لهذا ، ولكن الاعاقة لا تشمل النواحي الجسمية ، أو العضوية أو العقلية فقط ، انما الاعاقة تشمل أيضا النواحي السلوكية ممثلة فى الانحرافات التى تصدر عن الفرد . وهذا ما نسميه بالاعاقة الاجتماعية أو الاعاقة السلوكية . وليس هناك فرق كبير فى التعامل مع حالات الاعاقة العضوية أو الاعاقة السلوكية » .

■ المسترشد « كنت تعمل مرشدا نفسيا مدرسيا لانك متخصص فى الارشاد النفسى المدرسى . الا ترى أن مجال عملك الآن فى الارشاد الزواجى والارشاد الاسرى يختلف كثيرا عما كنت تمارسه فى السابق ؟ »

□ المرشد « هل تظن أن المجال المدرسى منعزل عن المجال الاسرى أو المجال الزواجى ؟ وهل تظن أن التلميذ ليس له علاقة بالاسرة ، ولن يكون له علاقة يوما ما بالزواج ؟ »

■ المسترشد « لك قدرة عجيبة على الصمت والانصات . هل أنت هكذا دائما حتى فى منزلك بين أفراد أسرتك ؟ »

□ المرشد « شكرا على هذه الملاحظة . فى الحقيقة أن لكل مهنة خصائصها التى يتميز بها العاملون فيها . ويعتبر الصمت والانصات من الخصائص



التي تميز المرشد النفسى عن غيره من العاملين في المهن الاخرى ...  
اظن ان هناك شيئاً تريد أن تحدثنى عنه ، ولكنك لم تبدأ بعد . تفضل ،  
انى منصت اليك»

■ المسترشد «المفروض أنك موجود هنا لتساعدنى على عبور أزماتى . هل  
يمكنك أن تساعد نفسك دائماً على عبور أية أزمة تنتابك ؟»

□ المرشد «لا يستطيع الانسان أن يعيش بمعزل عن الآخرين . وليس هناك  
ما يسمى بالرجل الخارق الذى يستطيع أن يساعد نفسه في كل أمور  
حياته . اذن لابد من اللجوء في بعض الاحيان الى الآخرين نسالهم  
مساعدتنا في أمور تخصنا اذا عجزنا عن التكفل بها بانفسنا ، واذا كانوا  
هم أقدر منا على توليها . فلا عيب في ذلك ، ولا ضرر ولا ضرار» .

استفسار المسترشد حول اتجاه الآخرين نحوه :

مما لاشك فيه ، أن ذهاب المسترشد الى مركز خدمات الصحة النفسية ،  
أو مقابلته للمرشد النفسى ، دائماً محاط بالحذر الشديد من جانبه حيث  
يحاول اخفاء انتظامه في المقابلات الارشادية عن الآخرين حتى عن أقرب  
الناس اليه في بعض الاحيان لان اتجاه الناس عموماً نحو خدمات الصحة  
النفسية يكون اتجاه غير سليم وغير صحيح في أغلب الاحوال ، ولا سيما في  
المجتمعات النامية . ومن ثم ، يحاول المسترشد دائماً أن يستطلع الامر  
حول اتجاه الناس نحوه اذا شعر بأنهم على علم بتردده على مركز لخدمات  
الصحة النفسية حتى يتبين وضعه معهم ومكانته بينهم ، وحتى يكون على  
بينة من أمره ان كان منبوذاً منهم أو متقبلاً . ومن ناحية أخرى ، يحاول  
المسترشد أن يستطلع رأى الآخرين ولا سيما المقربين منه وحول حالته اذا  
كانوا على صلة بالمرشد النفسى ، أو اذا كان هو على اتصال بهم عن قرب  
أو بعد . والمرشد النفسى الحق في أن يجيب عن أسئلة المسترشد التي تتعلق  
بالآخرين اذا كانت تمس اتجاهها عاماً ، وألا يجيب عنها ان كانت تخص  
أسرارهم أو تنال من سمعتهم وكرامتهم ، وعليه أن يعلن ذلك صراحة  
للمسترشد دون مجاملة أو تردد . وفيما يلى عدد من النماذج التي تدل على  
استفسار المسترشد حول اتجاه الآخرين نحوه .

■ المسترشد «لقد رآنى أحد جيرانى أثناء دخولى هنا الآن . ياترى ماذا  
سيقول عنى لبقية الجيران ؟»

□ المرشد «هل هناك ما يخجل من حضورك الى هنا ؟»

■ المسترشد «هل علم رئيسي المباشر في العمل اننى اتردد عليك في هذا المركز؟»

□ المرشد «هل تتوقع حدوث أى مشاكل لك اذا علم أحد بترددك على هنا؟»

■ المسترشد «هل ترى أنه من الافضل أن أخبر زوجتى باننى أتعالج عندك؟»

□ المرشد «وما رأيك أنت؟»

– «وما الذى يمنعك من ذلك؟»

– «هل هناك ما يدعو الى اخفاء حقيقة معالجتك عنها؟»

■ المسترشد «لقد ترددت كثيرا فى الحضور الى هنا . اننى أخشى أن يقول الناس عنى اننى مجنون أو معتوه؟»

□ المرشد «وهل هذا المكان مخصص للمجانين أو المعتوهين؟»

– «وهل كلام الناس صحيح فيما يقولونه عن المترددين على هذا المركز؟»

– «وهل أنت متفق معهم فيما يوصفون به المترددين على هذا المكان؟»

– «أرى أنك تعمل حسابا للناس كثيرا حتى ولو كانت نظرهم خاطئة»

■ المسترشد «ماذا قالت لك زوجتى عنى عندما استدعيتها للاستفسار منها عن حالتى؟»

□ المرشد «أنت تعلم أنه لا يمكننى أن أخبرك بما قالته زوجتك عنك، تماما مثلما لا يمكن أن أخبرها بما قلته أنت عنها، ألم نتفق منذ البداية على أن السرية فى تعاملنا مكفولة لكل الاطراف المتصلين بحالتك . لذلك فلا يمكننى أن أفشى سرا لها لأحد حتى لو كان أنت ، كما لم أكن فاشيا سرا لك لأحد حتى لو كانت هى»

■ المسترشد «ماذا قال عنى الطبيب (س) بعد أن فحص حالتى العضوية؟»

□ المرشد «طبعاً من حقك أن تعرف كل ما قاله الطبيب (س) عن حالتك، وهذا ما سوف نتناقش فيه اليوم إن شاء الله»

■ المسترشد «لقد زرت الطبيب (ص) أمس لفحص حالتى العضوية . ومع الاسف، يظهر أنه غير كفء فى عمله، وأنه لم يعط المهنة حقها» .

□ المرشد «أنا لا أعرف الطبيب (ص) ، ولكنه واضح من كلامك عنه أنك لم تسترح له ولم تسترح لتعامله معك . لم لاتعرض نفسك على طبيب آخر؟»

### ملاحظة هامة :

لم يعلق المؤلف على هذه النماذج المختلفة التي تدل على استفسارات وتساؤلات المسترشد حول حالته وذاته، حول دور المرشد النفسى فى مساعدته وحول اتجاه الآخرين نحوه، وذلك بهدف أن يعطى الفرصة للزميل الاستاذ الدكتور الذى يدرس هذا المقرر، أو الذى يشرف على تدريب الطلاب على المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى ليضيف من عنده نماذج أخرى من الاسئلة والاستفسارات حول هذا الموضوع ، بحيث يفتح المجال للمناقشة مع طلابه المسترشدين النفسيين المتدربين أثناء ممارسة لعب الادوار (role play) فى مختبر الارشاد والعلاج النفسى بقسم علم النفس بالكلية التابعين لها والله ولى التوفيق للجميع ، أساتذة وطلاب .

### دور المرشد النفسى فى ممارسة فنية التساؤل

#### COUNSELOR'S ROLE OF PRACTICING QUESTIONING TECHNIQUE

يقع على المرشد العبء النفسى الاكبر فى ممارسة فنية التساؤل حيث تعتبر الاداة الاساسية والرئيسية التى لا يستغنى عنها فى مزاولة عمله المهنى فى مجال الارشاد والعلاج النفسى . ولا يعقل أن يقابل المرشد المسترشد فى غرفة الارشاد النفسى لمدة خمس وأربعين دقيقة دون أن يكون هناك حديث متبادل بينهما . وطالما أن هناك حديثا متبادلا بين الطرفين فى المقابلة الارشادية، فلا بد أن يكون هناك بالضرورة استفسار عن أمر ما أو تساؤل حول موضوع معين . ولما كانت طبيعة المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى تستلزم أن يدلى المسترشد بمعلومات عن حالته التى يعانى منها والتى جاء للمرشد من أجل تحسينها وتطورها ، فانه لن يبدأ بالحديث حول أية معلومة الا بناء على دعوة صريحة من المرشد موجهة للمسترشد بالبداية فى الحديث عن حالته، وحبذا لو كانت هذه الدعوة فى صورة العبارة التقليدية الذى يفتح به المرشد النفسى مقابله الارشادية عادة ، مع أننا نفضل البعد عن العبارات الافتتاحية النمطية التى يستخدمها عادة أغلب المرشدين النفسيين :

■ «يسعدنى مقابلتك اليوم ، وأرجو أن تخبرنى عن الموضوع الذى أردت أن تقابلنى من أجله» .

تعتبر هذه العبارة ومثيلاتها بمثابة الضوء الاخضر الذى يسمح للمسترشد بالعبور من الصمت الى الكلام، حيث يبدأ بالانطلاق فى الحديث عما جاء



بخصوصه ومن أجله . ثم بعد ذلك ، تدور رحى المناقشة بين الطرفين ، والى  
لأنخلو بأي حال من الأحوال من تساؤلات واستفسارات موجهة من المرشد  
الى المسترشد للحصول على المزيد من المعلومات حوله وحول حالته ، أو في  
سبيل تشخيص الحالة على أسس سليمة ومدروسة ، أو من أجل علاجها وفق  
الاستراتيجيات المرسومة . ولايجوز للمرشد النفسى - ولا سيما اذا كان جيداً  
في عمله - أن يقذف بالأسئلة هنا وهناك عبثاً في وجه المسترشد بلا وعى وبلا  
هدف ، ولايجوز استخدامها بطريقة مبعثرة تتصف بالتشتت والتناثر فتكون  
سبباً في استنفاد الجهود ، ومضيعة للوقت بلا فائدة ، ومن ثم ، يجب على  
المرشد النفسى أن يختار الوقت المناسب ليوجه فيه السؤال الملائم بالكيفية  
المرجوة لتحقيق الهدف منه . وهذا في حد ذاته يحمل في طياته معنى الفنية  
في استخدام الأسئلة (technique of using questions) . وسوف نستعرض  
القواعد الأساسية في ممارسة فنية التساؤل ، والتي تتكون من الوقت المناسب  
السؤال الملائم ، والكيفية السليمة في استخدامه ، وذلك على السطور القليلة  
القادمة ان شاء الله على النحو التالي :

### القواعد الأساسية في ممارسة فنية التساؤل

#### FUNDAMENTALS OF PRACTICING QUESTIONING TECHNIQUE

##### أولاً - الوقت المناسب :

ان المرشد النفسى الجيد ، والكفء في عمله هو الذى يستغل الوقت المناسب  
ليطرح فيه أسئلته التى يوجهها الى المسترشد بشرط ألا يقاطعه أثناء حديثه  
حتى وان طال هذا الحديث ، انما يمكن له أن يتدخل بسؤاله في الوقفات  
البسيطة (simple pauses) بين الجمل التى يتفوه بها المسترشد عندما  
يسترد أنفاسه بين مجموعة من العبارات يكون قد انتهى منها وبين مجموعة  
أخرى سوف يبدأ فيها . كما انه لا يلقي أى سؤال قبل أن يكون المسترشد  
مستعداً للإجابة عنه ، أو اذا كان السؤال سابقاً لأوانه ، لان المسترشد سوف  
يستجيب مقابل هذه الأسئلة باستنكار مما يفقدها معناها وأهميتها . وقد  
يستجيب المسترشد لها بشيء من الضيق والتبرم مما يحدث صدى عكسياً لما  
هو مقصود منها ، وفيما يلى عدد من النماذج التى تمثل الممارسة الرديئة  
والممارسة الجيدة في استخدام فنية التساؤل من حيث مراعاة الوقت المناسب .

##### الممارسات الرديئة :

■ المسترشد «لقد حاولت بطريق غير مباشر أن أفهم زوجتى بأن لى حقوقاً  
عليها ، ليس فقط في أن تجهر لى الطعام ، أو ترتب المنزل ، أو ترعى



الاولاد . هى فى المقام الاول زوجة لى،وعليها واجبات شرعية نحوى  
يجب أن تراعيها . وأنا اعتقد أن واجباتها الشرعية أهم بكثير من  
واجباتها المنزلية التى يمكن لأى شغالة مخلصه أن تنجزها بكفاءة . أنا  
محتاج لزوجتى لتكون بجانبى كأمرأة لا مديرة منزل لاننى ...»

□ المرشد (مقاطعا)

«تشعر أن زوجتك لا تعطيك حقه كزوج»

■ المسترشد «أقصد اننى أريد منها أن تهتم بى ...»

□ المرشد (مقاطعا)

«تريد منها أن تهتم بك كزوج أكثر من اهتمامها برعاية المنزل ورعاية  
الاولاد»

■ المسترشد «ليس كزوج فقط ، فهذا أمر لا تهمل فيه، جزاها الله خيرا على  
ذلك ، ولكنى أريد منها أن تهتم بى كرجل له حقوق شرعية ...»

■ المرشد (مقاطعا)

«تعنى أنها لاتستجيب لك عندما تطلبها للممارسة الجنسية الشرعية»  
■ المسترشد «حاشى لله،أنا لا أتهمها بذلك،ولكنى فقط أريد منها أن ...»

□ المرشد (مقاطعا)

«ولكنى فهمت منك أنها لا ترعى حقوقك الشرعية ، أليس هذا ماقصده  
عندما ذكرت أنك تريد منها أن تهتم بك كرجل له حقوق شرعية ؟»

يتضح من هذه الممارسات الرديئة ومثيلاتها أن المرشد النفسى لم ينتهز  
الوقت المناسب ليطرح فيه أسئلته التى وجهها للمسترشد ، حيث قاطعه فى  
كل مرة كان يتحدث فيها،ولم يمنحه الفرصة ليعرض وجهة نظره كاملة  
حول حالته التى جاء يشكو منها ، وحاول المسترشد جاهدا أن  
يستجيب للمرشد بالإجابة عن أسئلته التى قطعت حديثه بأن يستكمل ماقطع  
منه فى كل مرة ، وذلك بأن يبدأ فى الكلام من حيثما توقف حتى ينسج  
الخيوط التى توضح حالته ، ولكن مقاطعة المرشد له كانت فى كل مرة تمزق  
هذه الخيوط . وببناء عليه،لم يستوضح المرشد الحالة جيدا ولم يستوعبها،  
فضل فهمه عما قصده المسترشد ، وأصبح الطرفان يسلكان طريقين مختلفين  
مما قد يتسبب فى صعوبة التواصل الفكرى بينهما اذا استمر الحال على

هذا السؤال . وفي النهاية ، قد يضيق المسترشد ويتبرم من المرشد الذى شعر بأنه لم يفهمه أبدا بسبب مقاطعته له المستمرة ، وتوجيه أسئلته اليه في الوقت غير المناسب .

### الممارسات الجيدة :

□ المرشد (يتدخل بسؤاله عندما يتوقف المسترشد لالتقاط أنفاسه) :  
«تشعر أن زوجتك لا تعطيك حقك كزوج»

■ المسترشد «حقوقى كزوج محفوفة والحمد لله ، ولكنى أريد منها أن تهتم بى كرجل له حقوق شرعية . أعتقد أنه من حقى كرجل أن أرى زوجتى فى أحسن صورة وأجملها ، وأن تبرزنى جمالها ومحاسنها . ان لم تبرزها لى ، لمن اذن سوف تبرزها ؟»  
(وقفه قصيرة)

□ المرشد (يتدخل بسؤاله عند الوقفة القصيرة) :

«ماذا تعنى بأن تراها فى أحسن صورة وأجملها»

■ المسترشد «أعنى أن تستعد للقاءى عند عودتى من العمل . لا أريد ان أراها مرتدية الملابس اليومية التى تؤدى بها واجباتها المنزلية . أريد ان تغيرها ، وترتدى شيئا خاصا لى ، متزينة ومتجملة حتى أشعر أنها مستعدة للقاءى . اننى أعود مرهقا ومتعبا من العمل ، وأريد أن تقع عيناي فى المنزل على صورة جميلة تريح أعصابى المرهقة ، ولكن مع الاسف ، أجدها تستقبلنى بملابس المطبخ التى ينبعث منها رائحته ، أو بملابس التنظيف التى عليها اثاره»

(وقفه قصيرة)

□ المرشد (يتدخل بسؤاله عند الوقفة القصيرة) :

«هل تراها كل يوم على هذا الحال عند عودتك من العمل ؟»

■ المسترشد «ليس كل يوم ، ولكن فى أغلب الايام» (وقفه)

□ المرشد (يتدخل بسؤاله عند الوقفة)

«هل زوجتك امرأة عاملة ؟»

■ المسترشد «لا . أنا لم أسمح لها بالعمل بالرغم أنها جامعية لاننى أردت أن تكون لى وأن تهتم بى ، ولكن اهتمامها بالمنزل والأولاد أصبح أكثر من اهتمامها بى» .

□ المرشد (يتدخل بعد انتهاء المسترشد من الكلام)

«لقد ذكرت لى بأن حقوقك كزوج محفوفة وهذا واضح من كلامك عن

اهتمام زوجتك بالبيت والأولاد ، ولكنك في حاجة الى اهتمامها بك كرجل ، وهذا ما تشعر بافتقارك اليه . ولكنك لم تخبرنى عن بقية اليوم . هل تظل زوجتك بنفس الملابس التى تجدها عليها عند عودتك من عملك طول اليوم ؟»

■ المسترشد «فى اغلب الاحيان لا تغيرها . تستمر بها حتى نهاية اليوم لى تستكمل ما لم تنجزه من الاعمال المنزلية . وأحيانا تستبدلها بملابس أخرى، ولكنها ملابس يومية عادية ، مع اننى اشتريت لها عددا لا بأس به من الملابس الخاصة التى تبرز جمالها ومحاسنها» .

□ المرشد «هناك نوع من النساء يكون حساسا أكثر من اللازم بالنسبة لهذه الامور . هل تظن أن زوجتك تخجل من ارتداء هذه الملابس الخاصة التى ذكرتها ، أثناء النهار بسبب وجود الأولاد ؟»

يتضح من هذه الممارسات الجيدة ومثيالاتها بأن المرشد للنفس استغل الوقت المناسب استغلالا جيدا حيث وجه أسئلته الى المسترشد فى الوقفات القصيرة ، وبعد الانتهاء من حديثه دون أن يقاطعه أبدا . وقبل أن يسترسل المرشد فى مناقشة المسترشد أراد أن يستوضح أبعاد الحالة ، وأن يؤكد على ما فهمه منها . وبعد أن تبين له أن صعوبات التكيف الزواجى التى تواجه المسترشد تكمن فى حقه كرجل دارت المناقشة فى هذا الاتجاه على أساس من الفهم والوعى والادراك لأبعاد الحالة . ومن ثم ، أصبح الاتصال الفكرى بينهما واضحا وجيدا مما يظمنن المسترشد بأنه سوف يصل الى نتيجة ايجابية باذن الله من هذا الحوار .

#### الممارسة الرديئة :

■ المسترشد «ان حياتى أصبحت جحيما لا يطاق . اننى لا أشعر بأية متعة جنسية مع زوجتى بالرغم اننى أحبها كثيرا وأحب أولادى كذلك . هل تعلم لماذا ؟ لاننى مازلت حتى الان أمارس العادة السرية بالرغم اننى متزوج وعندى أولاد وبلغت الأربعين من عمري . ولكن هذه العادة اللعينة تحرمنى من التمتع بحياتى الجنسية مع زوجتى . لا أعرف كيف أتخلص منها ؟»

□ المرشد «هل تعلم زوجتك بهذا ؟»

— «هل حاولت أن تشرك زوجتك فى التعاون معك على عبور هذه الازمة»

«وما رأى زوجتك فى هذا الموضوع ؟»

- «ماذا سيكون شعور زوجتك اذا علمت أنك تمارس العادة السرية ؟»
- «ألا تفكر في أن تشركها للتعاون معك على عبور هذه الازمة ؟»
- «ألا تحب أن تستطلع رأيها ولو بطريق غير مباشر حول كيفية التعاون من أجل عبور هذه الازمة ؟»
- «هل تظن أنه سوف يحدث مشاكل بينك وبين زوجتك اذا علمت بالامر ؟»

حاول المؤلف أن يستعرض عددا من الاسئلة التمهيدية التي يمكن للمرشد النفسى أن يتدرج بها مع المسترشد من العموم حول صعوبات تكيفه وتوافقه الجنى الى الخصوص حول العلاقة بين حالته وبين اتجاه زوجته نحوها وكيفية تحقيق التعاون بينهما على المساعدة فى تخطى هذه الصعوبات . وكانت هذه الاسئلة التمهيدية تستهدف بصورة عامة تحقيق عدد من النقاط : ( ١ ) تحديد مدى الادمان على ممارسة العادة السرية الذى يعانى منه المسترشد حتى يمكن التعرف على كيفية الشفاء منه ، ( ٢ ) التعرف على الاسباب والدوافع التى تسببت فى هذا الادمان حتى يمكن التغلب عليها والتخلص من آثارها ، ( ٣ ) التحقق من مدى استعداد المسترشد لمساعدة نفسه فى تخطى صعوباته ، ( ٤ ) التعرف على مشاعره نحو زوجته وسلوكه الجنى معها لوضع الاستراتيجية المناسبة لمساعدته فى حل أزمته ، ( ٥ ) التعرف على مشاعر زوجته نحوه وسلوكها الجنى معه حتى يمكن استثمارها فى الاستراتيجية العلاجية ، ( ٦ ) اقناع المسترشد بضرورة اشتراك زوجته فى الاستراتيجية العلاجية ، وأن لها دور كبير فى تحقيق الشفاء له ، ( ٧ ) غرس الثقة فى نفس المسترشد بعدم حدوث مشاكل بينه وبين زوجته بسبب أزمته مما يطمئنه على حياته الزوجية .

يتضح من هذه الممارسة الجيدة أن المرشد النفسى لم يفاجئ المسترشد بأى سؤال لم يكن مستعدا له ، بل تدرج به بعدد من الاسئلة التمهيدية التى تحقق أهدافا متنوعة ولكنها تمهد له فى مجموعها الطريق نحو تحقيق الهدف الرئيسى والاساسى من المقابلة، وهو الاقتناع بالموافقة على أن تتعاون معه زوجته فى حل أزمته دون خجل ولا تردد ، ودون خوف من حدوث أى مشاكل قد تحدث بينهما مما يؤدى الى انهيار علاقتهما الزوجية . وقد يستدعى المرشد النفسى زوجة المسترشد - اذا لزم الامر ، وبناء على موافقته الشخصية على ذلك - لحضور المقابلة حتى تشعر بدورها الايجابى فى المساهمة وفى المساعدة العلاجية لزوجها .



- «منذ متى وأنت تمارس العادة السرية ؟»
- «هل تذكر المثيرات التى جعلتك تمارس العادة السرية لأول مرة ؟»
- «ما هى المثيرات التى جعلتك تمارسها بعد ذلك ؟»
- «كم مرة فى الاسبوع كنت تمارس فيها العادة السرية قبل أن تتزوج ؟»
- «كم مرة فى الاسبوع كنت تمارس فيها العادة السرية قبل أن تتزوج ؟»
- «ما شعورك فى أول ليلة مارست فيها الجنس مع زوجتك ، أقصد فى تلك الليلة التى تسمى بليلة الدخلة ؟»
- «ماذا كان شعورها نحوك ، وماذا كان رد فعلها على سلوكك فى تلك الليلة ؟»
- «ما شعورك بعد ذلك فى كل مرة تمارس فيها الجنس مع زوجتك ؟»
- «هل تستعد لك زوجتك عادة عند الممارسة الجنسية بارتداء ملابس نوم خاصة ، وبالتزوين والتجمل بطريقة ملفتة لنظرك اليها ؟»
- «ما مدى استجابة زوجتك لك عندما تمارس الجنس معها ؟»
- «هل يوجد توافق جنسى بينكما ، بمعنى أنكما تنتهيان من وقت الجماع فى نفس الوقت ؟»
- «هل تمارس العادة السرية فى نفس اليوم الذى تمارس فيه الجنس مع زوجتك ؟»
- «هل يوجد نوع معين من النساء يكون فى مخيلتك عندما تمارس العادة السرية ؟»
- «هل تجد زوجتك مختلفة عن هذا النوع من النساء ؟»
- «كيف تجدها مختلفة عنهن ؟»
- «هل تمنيت أن تكون زوجتك واحدة منهن ؟»
- «هل حاولت الايحاء لزوجتك بأن تكون على صورة احدى النساء اللاتى يكن فى مخيلتك عندما تمارس العادة السرية ؟»
- «هل شعرت زوجتك بأنك تمارس العادة السرية ؟»
- «هل لديك رغبة فى أن تخبر زوجتك بهذه الازمة ؟»
- «هل تستطيع أن تلمح لها ، ولو من بعيد عن هذه الازمة التى تعانى منها ؟»

– «وما شعور زوجتك ورد فعلها حول هذا الامر ؟»

– «هل حدثت مشاكل مع زوجتك بسبب هذه الازمة؟»

■ المسترشد «لا طبعاً !! اذا علمت زوجتى بهذا الامر ، قد يكون فيه نهاية لحياتى الزوجية معها»

– «كيف يمكننى ان اشرك زوجتى فى هذه الازمة ، وهى لا تعلم عنها شيئاً»

– «رأى زوجتى ؟ رأى زوجتى فى ماذا ؟ لا يمكننى بالطبع ان أفاتها فى أى شىء حول هذا الامر»

– «فى الحقيقة لا أعلم ما هو شعورها وما رد فعلها حول هذا الموضوع . اننى اشك فى أنها على علم به»

– لم تحدث مشاكل مع زوجتى بسبب هذه الازمة ، لاننى أحاول جاهدا ان أخفيها عنها ، ولكن المشاكل تحدث معى أنا . أنا الذى أعانى منها وليست زوجتى!!»

يتضح من هذه الممارسة الرديئة بأن المرشد النفسى لم يستغل الوقت المناسب فى طرح أسئلته التى وجهها للمسترشد ، حيث يبدو أنها كانت مفاجئة له لأنه لم يكن مستعداً لها . ومن ثم ، ظهرت علامات الدهشة والاستنكار واضحة فى رد فعله على أسئلة المرشد ، وفى استجابته لها . ان هذه الاجابة التى تحمل طابع الدهشة والاستنكار من جانب المسترشد على أسئلة المرشد كقيلة بأن تبعد المقابلة الارشادية عن أهدافها ، وأن تدفع المناقشة بينهما الى طريق مسدود يصعب عنده التحرك بها الى طرح الخيارات والبدائل لاختيار أنسبها بما يسهم فى التغلب على صعوبات تكيفه الجنىسى . وبناء عليه ، لا يجوز للمرشد النفسى أن يقاچىء المسترشد بأى سؤال لم يكن مستعداً له دون ان يطرح عليه عدداً من الاسئلة التمهيدية التى تنقله بحالته من العموم الى الخصوص حتى يكون متهيئاً لها من الناحية النفسية ، وحتى يكون مقتنعا بصورة واقعية ، لكى يتمكن من الاجابة عنها بما يحقق الهدف منها .

### الممارسات الجيدة :

■ المرشد «لقد ذكرت أنك مازلت تمارس العادة السرية . هل تعنى أنك كنت تمارسها قبل أن تتزوج؟»

## الممارسات الرديئة :

■ المسترشد «ان خوفي الشديد من ارهاب والدتي كان سببا في اننى كنت اصلى امامه حتى ارضيه ، ولكن صلاتى كانت بدران وضوء !»

□ المرشد «أتخاف من ارهاب والدك ولا تخاف من عذاب الله يوم القيامة ؟»

— «اذا كنت قد استطعت ان تخادع والدك ، فهل تعتقد انه يمكنك ان تخادع الله سبحانه وتعالى ؟»

— «الا تظن ان والدك على حق عندما يعاقبك على اهمالك للصلاة ؟ وأن من واجبه أن يجبرك عليها ؟»

ينضح من هذه الممارسات الرديئة ومثيالاتها بان المرشد النفسى لم يستغل الوقت المناسب لطرح اسئلته التى وجهها الى المسترشد ، حيث كان الهدف منها سابق على وقت طرحها . ان المسترشد لم يفاجىء بأسئلة المرشد ، فهو يعلم مقدما بان عقاب الله شديد ، وأنه لا يمكنه أن يخادعه سبحانه وتعالى ، وأن والده على حق فى اجباره على الصلاة ، ولكنه غير راض عن أسلوب والده معه فى حثه على الصلاة . لا يريد المسترشد أن يدفعه أحد دفعا للصلاة لانه يريد ان يكون مقبلا عليها من ذاته ، مدعوا اليها بالحكمة والموعظة الحسنة ، لا بالعصاة والسكين . فهو يريد من يزيده خبرة بها ولا يريد من ينفره منها ، يريد من يأخذ بيديه فى طريقها ، ولا يريد من يبعده عنها ، يريد من يحببها اليه ولا يريد من يفرضها عليه ، يريد من يغسل بالايمان قلبه ، ولا يريد من يرهب بالقسوة ذاته . هذا ما استنتجه المؤلف من حديثه مع أحد المسترشدين الشبان الذين كانوا يترددون عليه فى مكتبه (مكتب الارشاد النفسى الطلابى) التابع لكلية التربية بجامعة الملك سعود فى عام ١٩٨٤م . وقد كان يشكو ذلك المسترشد من الانطوائية الشديدة والجلجة فى الكلام عندما يكون مع جماعة من الرفاق ، وكان يشعر بأنه موضع سخرية منهم ، وأنه غير محترم بينهم . ومن خلال الحديث معه تبين أن والده كان يكرهه على الصلاة بالضرب الشديد المبرح ويقسوة متناهية مما جعله يصلى امامه حتى يرضيه ولكن بلا وضوء .

## الممارسات الجيدة :

□ المرشد «ماذا تقصد بالارهاب ؟»

— «كيف كان يرهبك والدك ؟»

— «هل نذكر أول مرة عاقبك فيها والدك ؟»

- «لماذا عاقبك والدك في تلك المرة ؟»
- «هل استمر عقاب والدك لك بعد ذلك ؟»
- «ليتك تخبرنى عن الاسباب التى دفعته لعقابك ؟»
- «هل ترى ان تلك الاسباب تعتبر أخطاء تستحق عليها العقاب ؟»
- «هل ترى أنه يمكن أن يترك الانسان دون عقاب على خطأ ارتكبه ؟»
- «ما نوع العقاب ، من وجهة نظرك ، لمثل تلك الاخطاء التى ارتكبتها ؟»
- «اذا كان لديك اولاد قد ارتكبوا مثل تلك الاخطاء ، كيف كنت تتصرف معهم ؟»
- «هل ترى أن ترك الصلاة يعتبر من تلك الاخطاء التى تستوجب العقاب على ارتكابها ؟»
- «ليتك تخبرنى قليلا عن معلوماتك عن الصلاة ، وأهميتها بالنسبة للفرد المسلم ؟»
- «عندما يؤدى لك صديق خدمة ما ، ألا تشكره عليها ؟ وعندما ينعم الله علينا بخيراته التى لا تعد ولا تحصى ، ألا نشكره عليها ؟ كيف يكون شكرنا لله اذن ؟»
- «قال رسول الله ﷺ فيما رواه مسلم : ( ان بين الرجل وبين الشرك والكفر ترك الصلاة ) . هل تحب الشرك بالله وأن تكفر به ؟»
- «قال الله تعالى فى سورة الماعون ، الآيات ( ٤ ، ٥ ) : ( فويل للمصلين الذين هم عن صلاتهم ساهون ) صدق الله العظيم . أتحب أن تكون من أهل الويل ؟»
- «هل تحب أن ترضى الله ورسوله ؟ كيف يمكنك ذلك ؟ ماذا تفعل حتى ترضى الله ورسوله ؟»
- «أيهما أحق بأن تخاف من عقابه وتخشاه ؟ أولى الامر منا أم الله سبحانه وتعالى ؟»
- «اذا تمكنا من خداع البشر ، هل نتمكن من خداع الله عز وجل ؟»
- «هل يجب أن يعاقب الانسان من الناس حتى يتذكر واجباته نحو الله ورسوله»
- «ما رأيك فيمن يترك الصلاة ؟ كيف يمكن أن يعاقب ؟ هل حدد الشرع كيفية عقابه ؟»



– «عندما يضربك والدك لتركك الصلاة ، هل يتفق هذا مع الشرع أم يخالفه ؟»

– «من المسئول عن عقابك ؟ من المتسبب الاول فى عقابك ؟»

– «هل من المعقول أن نتسبب فى عقاب أنفسنا ، ونتهم الآخرين بأنهم السبب فيه ؟»

– «كيف يمكننا أن نحمى أنفسنا ونتجنب عقاب الآخرين لنا ؟»

– «وفى حالة الصلاة ، كيف يمكننا أن نرضى أنفسنا ونرضى الله ونرضى رسول الله ﷺ ؟»

– «كيف نلتزم بشرع الله ونؤدى للصلاة حقها ؟»

يتضح من هذه الممارسات الجيدة، كيف تدرج المرشد النفسى بالمسترشد من تصحيح مفهوم الارهاب عنده الى ضرورة عقاب من يخطئ ، مع تصعيد ترك الصلاة كخطأ يستلزم العقاب عليه ، ولا يغتفر . ثم ناقش المرشد مع المسترشد معلوماته عن الصلاة بهدف توضيح شروطها ووجوبها وأهميتها بالنسبة للفرد المسلم ، وأنه لا غنى عنها ، ولا اسلام لفرد ما بدونها ، حتى وصل به الى الوقت المناسب ليعين له الفرق بين الخوف من الانسان وبين خشية الله سبحانه وتعالى ، وأيها أحق بأن تخاف من عقابه وتخشاه ؟ . وقد مس المرشد النفسى الشعور بالاضطهاد عند المسترشد ، موضحا له بطريق غير مباشر ، بأنه هو المسئول عن أزعاج نفسه والمتسبب الاول فى صعوبات تكيفه التى واجهته مع والده ، وبأنه وحده ولا أحد غيره يمكن أن يتغلب على هذه الصعوبات اذا فكر بعقلانية وتروى حول كل ما يقدم من سلوك ، فيفعل ما يرضى نفسه ويرضى الله ورسوله والمؤمنين ، ويتجنب كل ما يتصف بكونه خطأ يستحق عليه العقاب . وبناء عليه ، فقد حقق المرشد النفسى الاهداف المنشودة من المقابلة بأن دعا المسترشد الى الصلاة بالحكمة والموعظة الحسنة ، موضحا ثوابها والعقاب لمن يتركها حسب الشرع الاسلامى ، محببا له الايمان عن الشرك والكفر اذا ترك الصلاة أو سها عنها ، مقتنعا بضرورة العقاب لمن يستحقه على أخطاء ارتكبها ، مؤمنا بحق والده فى تقويمه واصلاحه اذا تطرف عن السلوك السليم .

وتتضمن قاعدة الوقت المناسب فى ممارسة فنية التساؤل الحذر الشديد فى استخدام الأسئلة التى يطرحها المرشد النفسى حتى يمكن أن تحقق الاهداف المرجوة منها ولاسيما فيما يتعلق بتدعيم التواصل اللفظى بينه وبين المسترشد فيجب على المرشد النفسى ألا يترك حديثا للمسترشد ليمر

مرورا عابرا دون أن يفهمه جيدا ، أو أن يسرك محتواه ، أو يعنى ما يخفيه بين ثناياه . كما يجب على المرشد النفسى أن يكون مدركا أن خائنه أذناه فى الاستماع الى مقطع من حديث المسترشد ، أو عبارات عابرة جاءت على لسانه ، أو كلمات تسربت خلصة بصوت خافت بين شفاهه . لذلك ، فعلى المرشد النفسى ألا يخلج ولا يتردد فى أن يستوقف المسترشد أثناء حديثه ليستوضح منه الامور فور احداً به بقطع التواصل معه ، أو فور شعوره بأنه ضل الوسيلة لفهمه . وبهذا يكون المرشد أثناءه قد تدخل فى الوقت المناسب ليسأل ويستفسر عما عجز عن فهمه ، أو عما صعب نايه ادراكه واستيعابه ، أو عما لم يستمع اليه جيدا . وفيما يلى عدد من النماذج للممارسات الرديئة واخرى للممارسات الجيدة التى تدل على هذا المعنى .

### الممارسات الرديئة :

□ المرشد «أرجو أن تعيد عنى ما أخبرتنى به فى بداية حديثك معى لاننى لم أفهمه جيدا !»

– ذكرت لى فى أثناء حديثك بعض العبارات التى لم أسمعها جيدا هل لك أن تعيدها على مرة أخرى حتى أربط الاحداث مع بعضها»  
– «نقد ذكرت شيئا عن زوجة أبيك لم استوعبه ، ماذا كنت تقول عنها؟»

ينضح من هذه الممارسات الرديئة أن المرشد النفسى لم يستغل الوقت المناسب لطرح أسئلته التى أراد بها أن يستوضح ما لم يفهمه ، وما لم يسمعه جيدا من المسترشد أثناء حديثه معه . فقد ترك المسترشد يسترسل فى حديثه حتى وصل الى نهايته ثم بدأ يسأل عما أخبره به فى بدايته ، أو عما جاء عرضا على لسانه أثناء كلامه . قد يتسبب هذا الامر فى ارتباك المسترشد واضطراب تفكيره لأنه قد لا يتذكر ما قاله فى أول الحديث ، أو ما تطرق اليه أثناءه . وقد يثير هذا التصرف غير الرشيد من المرشد النفسى الضيق والتبرم فى نفس المسترشد مما يجعله يكتف فى سره مشاعر مضادة نحوه ان لم يعلنها صراحة فى وجهه تتمثل فى الخواطر التالية :

■ المسترشد «لماذا لم يسألنى هذا الرجل عما لم يفهمه منى فى حينه وفى وقته ؟!»

– «لقد تحدثت عن أمور كثيرة فى بداية الحديث . يا ترى اى امر منه له يفهمه ؟»

– «ماذا قلت له فى بداية حديثى معه ؟ ان ذاكرتى تخوننى بعد فترات قصيرة من الوقت»

– «لقد ذكرت عبارات كثيرة أثناء حديثي ، أى عبارات تلك التى لم يسمعها جيدا ؟!»

– «لماذا يعيدنى هذا الرجل الى الحديث عن زوجة أبى مرة أخرى ؟!»

– «يبدو أن هذا المرشد لم يهتم بى ولا بحالتى لأنه لم يعر أى اهتمام لحديثى معه !!»

– «كيف يمكن لهذا المرشد أن يساعدنى ؟ لقد غفل عنى وشرذ عن حديثى !!»

### الممارسات الجيدة :

□ المرشد «معذرة ! ونحن مازلنا فى بداية الحديث ، ليتك تعيد على ما أخبرتنى به الآن ، لاننى غير متأكد اذا كنت فهمته منك جيدا»

– «عفوا !! أرجو أن تعذرنى بسبب قطع حديثك لاننى فى الحقيقة لم أسمع جيدا العبارات الاخيرة التى ذكرتها الآن أرجو أن تعيدها على حتى أتابع حديثك وأربط أحداثه مع بعضها»

– «لو سمحت من فضلك ، هل لى أن أستوضح بعض النقاط حول زوجة أبيك قبل أن ننتقل الى نقطة أخرى لاننى لم أستوعب ما ذكرته عنها الآن»

يتضح من هذه الممارسات الجيدة أن المرشد النفسى قد استغل الوقت المناسب لطرح أسئلته التى أراد أن يستوضح بها ما لم يفهمه ، وما لم يسمعه جيدا من المسترشد فور تفوهه به . لقد استوقف المرشد النفسى المسترشد فى الوقت المناسب فور احساسه بعدم فهمه أو عدم الاستماع اليه جيدا لبعض ما بدر عنه من حديث حتى يستفسر منه ويستعلم عنه . هذا الامر يزيد الشعور عند المسترشد بمدى احترام المرشد النفسى له ومدى اهتمامه به ، مدعما التواصل الجيد بينهما ، ومدعما الثقة فى العلاقة المهنية الارشادية التى تربطهما .

ولن يتم تدعيم التواصل اللفظى بين المرشد النفسى والمسترشد بصورة جيدة اذا عجز الأخير عن فهم الأول ، وعن استيعاب حديثه ، وعن ادراك مقصده . فقد يسهو المسترشد بدوره أثناء المقابلة ، ويشرد ذهنه عن متابعة ما يقوله المرشد وبالتالي ينقطع التواصل بينهما ، مما يجعله عاجزا عن تحقيق أهدافه . وتصبح المقابلة باردة نتيجة لذلك ، فاقدة تأثير الفعل الذى يجب أن تحدثه فى سلوك المسترشد . وبناء عليه ، اذا لاحظ المرشد النفسى

علامات الاستفهام تتصدر جبين المسترشد ، أو نظرات تائهة ضلت طريقها الى عينيه ، أو ابتسامات حائرة تتردد على شفتيه ، مما يدل على أنه غير متابع لحديثه معه ، وغير مدرك لابعاده ، فان المرشد التقى عليه أن يسارع فوراً بالتدخل ليختبر صدق ظنه بشروء ذهنه . وعندئذ يستفسر المرشد من المسترشد ويستوضح منه الامر حول ما اذا كان متفهماً لكلامه ومستوعباً لمعانيه ، حتى يتأكد بأن التواصل بينهما مازال قائماً على افضل ما يكون . وفيما يلي عدد من النماذج للممارسات الرديئة وأخرى للممارسات الجيدة التي تدل على هذا المعنى :

### الممارسات الرديئة :

□ المرشد «اننى اتحدث اليك وانت غير منصت الى البتة . أواك شارو الذهن ، وسارحا بفكرك عما أقوله لك»

— «أرى اننى فى واد ، وانت فى واد آخر . انى اتكلم معك عن رسوبك فى المدرسة ، وانت تكلمنى عن علاقتك بزوجة أبىك !!»

— ماذا كتبت أقول لك خلال العشرة دقائق الماضية ؟ ألا تسمعنى ؟ لم لا تكون حاضر الذهن معى ؟»

— «سوف أعيد عليك ما أخبرتك به للمرة الأخيرة أرجو أن تركز معى ولا تسرح بفكرك حتى تستوعب ما أقوله لك»

— «أنا أسف . لن أعيد عليك ما قلته لك» المفروض أنك تتابعنى وان تركز معى من أجل مصلحتك أنت وليس من أجل مصلحتى أنا» .

يتضح من هذه الممارسات الرديئة أن المرشد النفسى كان يعامل المسترشد بأسلوب غير سليم أبداً حيث تضمنت تساؤلاته معانى مؤلمة للمسترشد ممثلة فى اللوم والتوبيخ والتأنيب ، وفى التحذير والوعيد والتهديد ، مما أخرج موقفه وجرح كبريائه حيث جعله يشعر وكأنه صغير جداً أمامه ، وأنه كالتلميذ السىء والمهمل الذى يستحق العقاب من أستاذه عن سلوكه الشائن الذى لا يرضاه . وهذه الممارسات الرديئة من جانب المرشد كفيلة بأن تحطم التواصل بينه وبين المرشد ، بل وتجعله يخرج من عنده ولا يعود اليه . وبالرغم أن المرشد قد تدخل فى الوقت المناسب لطرح تساؤلاته على المسترشد ليلفت نظره نحو أهمية الانصات اليه والاستيعاب الكامل لما يقوله ، إلا أن أسلوبها كان رديئاً للغاية لما انطوت عليه من معانٍ مهينة لكرامة المسترشد .



□ المرشد «أرى أنك كنت سارحا ، وشارد الذهن في بداية حديثي معك .  
يا ترى ما الذى شغلك عنى ؟»

— «أعتقد أنك لم تفهمنى جيدا لانك لم تستجب لحديثي معك بالكيفية  
المرجوة» .

— «يبدو أنك لم تع بعضا من كلامي معك ، ولم تدرك معانيه . هل  
اعيده وأكرره عليك مرة أخرى ؟»

بالرغم ما انطوت عليه عبارات المرشد النفسى من معانى مهذبة حرص  
بها على ألا يجرح مشاعر المسترشد ، والا يمس كرامته ، الا أنه لم يتدخل  
باسئلته في الوقت المناسب حيث وجهها للمسترشد بعد فوات الاوان . وهذا  
في حد ذاته قد يؤثر على تواصلهما معا . والنتيجة ستكون واحدة في النهاية  
من حيث خنخلة التواصل بين الطرفين وزعزعته بسبب سوء التوقيت في  
توجيه الاسئلة . وقد ينعكس آثار ذلك على نفس المسترشد مما يتسبب في  
رد فعل ساخر قد يخفيه عنه ، وقد يعلنه عليه صراحة كما يلى :

■ المسترشد «ألم تلاحظ شروء ذهني وسرحاني الا الآن فقط ؟ أين كنت منذ  
بداية الحديث ؟ هل كنت أنت أيضا شارد الذهن وسرحان ؟!»

— «مالك أنت وما الذى يشغلنى ؟! ان ما يشغلنى يخصنى أنا وحدى ،  
لا شأن لك به ! تريد أن تشاركنى حتى فى نفسى ؟!»

— ما الذى جعلك تعتقد اننى لم أفهمك ؟ ولم لا أفهمك ؟ هل أنت لغز  
يصعب على الانسان فهمه ؟!»

— «من قال اننى لم استجب لحديثك معى ؟ هل تخمن ؟ أم تريد أن  
تثبت براعتك فى فهم النفوس ؟»

— «ما هذا البعض الذى لم أفهمه من كلامك ؟ لم لم تنبهنى اليه فى حينه  
وفى وقته ؟ هل تريد أن تضيع وقتى بتكرار ما قلته ؟!»

#### الممارسات الجيدة :

□ المرشد «عفوا ! هل انت متابعنى فى حديثي معك ؟ أرجو اذا غاب عنك  
بعضا منه ، أن تعيدنى اليه دون تردد وبلا خجل»

— «اننى أتحدث الآن عن رسوبك فى المدرسة ، ولا أدري ان كان كلامى  
واضحا لك أم لا ، لأنك ربطت ذلك بعلاقتك مع زوجة أبيك ؟ هل  
هناك ارتباط بين كلامى وبين ما ذكرته عنها ؟»

- «يبدو أن ما تحدثت عنه خلال العشرة دقائق الماضية لم يكن واضحاً لك . هل تحب أن أعيد عليك مرة أخرى ؟»

- أرجو ألا تتردد في أن توقفني في حديثي عندما تجد شيئاً غامضاً عليك وأرجو ألا تخجل في أن تستفسر عما تجده غير واضحاً لك»

- «طالما نحن الاثنين ، أنا وأنت ، هنا من أجل هدف مشترك هو مساعدتك على عبور أزمته ، لذلك لا حرج في أن أعيد عليك ما ترغب في الاستفسار عنه»

- قبل أن نستمر في حديثنا ، ونحن مازلنا في بدايته ، أريد أن أتأكد أنك متابع كلامي وأنه واضح لك»

- «هل ترى شيئاً غير واضح في كلامي ؟ ما رأيك فيه ؟ ما الذي يعجبك منه وما الذي لا يعجبك ؟»

يتضح من هذه الممارسات الجيدة أن المرشد النفسي قد استعمل أسلوباً مهنياً مع المسترشد دون أن يجرح مشاعره وأحاسيسه ، ودون أن يمس كبريائه وكرامته ، وهو في حد ذاته يعتبر دليلاً على ممارسة فنية التساؤل في قمة صورها . كما أن المرشد النفسي تدخل في الوقت المناسب ليختبر مدى فهم المسترشد لما يحدثه عنه ، ومدى استيعابه لما يخبره به ، مما لا يدع مجالاً له في أن يبدي سخريته من سلوكه . وبناء عليه ، فإن الفهم المتبادل بين المرشد والمسترشد ، بمعنى أن يفهم كل منهما الآخر ، يعتبر الأساس الصلب الذي يبنى عليه التواصل الجيد بينهما مما يدفع المقابلة الإرشادية نحو تحقيق أهدافها .

#### ثانياً - السؤال الملائم :

يتوقف اختيار السؤال الملائم على خبرة المرشد النفسي في ممارسة فنية التساؤل وعلى مدى معرفته بنوعية الأسئلة المختلفة التي تعتبر العمود الفقري لهذه الفنية . لذلك يجب على المرشد النفسي الجيد ، والكفاء في عمله أن يكون ملماً تماماً كاملاً بالتنوع العريض لهذه الأسئلة حتى يتمكن من اختيار الأفضل منها ، والأكثر ملائمة لاستخدامها عند ممارسته لفنية التساؤل في المواقف المتباينة مع الحالات المختلفة . وقد اختلف الكتاب والمؤلفون ، كما اختلف الاختصاصيون الممارسون في حقل الإرشاد والعلاج النفسي من حيث تقسيم الأسئلة وتصنيفها إلى نوعيات معينة . صنف بين (Payne, 1951) الأسئلة إلى ثلاثة أنواع هي : (١) الأسئلة المفتوحة أو المقفلة (open or closed questions) ، (٢) الأسئلة الابتدائية أو الثانوية

(primary or secondary questions) ، (٣) الاسئلة المحايدة أو الياحائية (neutral or leading questions) صنف مالونى ووارد (Maloney & ward, 1976) الاسئلة الى خمسة تصنيفات هي: (١) الاسئلة ذات النهاية المفتوحة ، (٢) التطبيقات الميسرة ، (٣) الاسئلة التوضيحية ، (٤) اسئلة المواجهة ، (٥) الاسئلة المباشرة . وصنف بنجامين (Benjamin, 1981) الاسئلة الى: (١) الاسئلة المفتوحة أو المقفلة ، (٢) الاسئلة المباشرة أو غير المباشرة ، (٣) الاسئلة المزدوجة (٤) لاسئلة القاذفة . وسوف نستعرض فيما يلى عددا من هذه التصنيفات التى نرى أنها تتفق مع الهدف من هذا المبحث .

### (١) الاسئلة المفتوحة Open Questions :

تتميز الاسئلة المفتوحة (open questions) بأنها عريضة الاستعمال بطبيعتها ، حيث أنها تتيح الفرصة للمسترشد أن يعبر عن نفسه، مشاعره، أفكاره بحرية تامة ، محددا بنفسه الكمية والنوعية التى يرغب فى طرحها من المعلومات التى يعلمها هو لوحده، والتى يجهلها ويفتقر اليها الآخرون . كما أن هذه الاسئلة المفتوحة تتيح الفرصة للمرشد النفسى أن يضع المسئولية كاملة على كاهل المسترشد من حيث الأدلاء بما يعرفه عن نفسه برغبته ، دون انتزاع لهذه المعلومات عنوة ولا قسرا ، كما أنها تتيح الفرصة له لملاحظة كيفية أدلائه بهذه المعلومات وكيفية استجابته التلقائية لها . ومن ثم، يمكن أن يتحدد الأساس المتين لوضع الفروض اللازمة لبناء الاستراتيجيات الارشادية والعلاجية التى يتعامل على أساسها المرشد النفسى مع المسترشد .

تتميز الاسئلة المفتوحة بأن بعضها منها قد يكون ذا نهايات مطلقة غير مقيدة بموضوع محدد مما يطلق العنان للمسترشد للتحدث عن كل شيء أو أى شيء حول محور السؤال المطروح دون قيد أو شرط . وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على هذا النوع من الاسئلة .

- ليتك تكلمنى عن نفسك .
- ماذا تعرف عن مدارس المقررات ؟ .
- كيف ترى هذا المركز الارشادى ؟ .
- ما شعورك حول الرضا ؟ .
- كيف يمكننا أن نكافح الجرائم ؟ .

يتضح من هذه النماذج أن المرشد النفسى أطلق العنان للمسترشد حتى



يتحدث عن نفسه ، عن مدارس المقررات، عن المركز الارشادي ، عن الربا، عن مكافحة الجرائم ، كيفما يحلو له دون ان يقيده بنقطة معينة ، او يحصره في اتجاه محدد .

وتتميز الاسئلة المفتوحة بان بعضها آخر منها قد يكون ذا نهايات مقيدة بنقطة معينة يحددها السؤال المطروح ، مما يحصر المسترشد عند الاستجابة لها والاجابة عنها في اتجاه محدد لا يحيد عنه ، ملتزما بالتحدث في نطاقه ولا يخرج عن اطاره . وفيما يلي عدد من النماذج التي تدل على هذا النوع من الاسئلة .

■ ليتك تكلمنى عن مستواك التعليمى .

■ ماذا تعرف عن شروط الالتحاق بمدارس المقررات ؟

■ كيف ترى الخدمة النفسية في هذا المركز الارشادى ؟

■ ما شعورك حول المتعاملين بالربا ؟

■ كيف يمكننا ان نكافح جريمة السرقة باعتبارها احدى الجرائم الخطيرة ؟

يتضح من هذه النماذج ان المرشد النفسى قد حصر المسترشد في اتجاه محدد فيما يتعلق بالاستجابة لهذا النوع من الاسئلة ، والاجابة عنها في نطاق المحور المعين في السؤال المطروح . فلا يمكن للمسترشد ان يتحدث عن نفسه كيفما اتفق ، ولكنه يجب ان يتحدث فقط عن مستواه التعليمى ، ولا يمكن له ان يدلى بمعلوماته المطلقة حول مدارس المقررات ، انما عليه ان يذكر فقط ما يتعلق بشروط الالتحاق بها ، ولا يجوز ان يتكلم حول المركز الارشادى بصورة عامة ، انما يتكلم عن الخدمة النفسية فيه بصفة خاصة ، ولم يطلب منه ان يبدى بمشاعره حول الربا بشمولية ، انما طلب منه ان يعلن مشاعره حول المتعاملين به على وجه الخصوص ، ولم يسأل عن كيفية مكافحة الجرائم عامة ، ولكنه سؤل فقط عن كيفية مكافحة السرقة خاصة . وبناء عليه ، يتجدد الاطار العام للمناقشة وفقا للبند المحددة التي يجب ان تدور حولها والتي حصرها المرشد النفسى في نطاقها فقط .

وتتصف الاسئلة المفتوحة بعدة مزايا تجعلها مفضلة الاستعمال لدى كثير من الاخصائيين النفسيين الممارسين في حقل الارشاد والعلاج النفسى ، نذكر منها ما يلى : ( ١ ) تمنح المرشد النفسى فترة زمنية طويلة تمكنه من الملاحظة والانصات للمسترشد أثناء الادلاء بمعلوماته حول السؤال المطروح



دون تحديد للوقت ، ( ٢ ) تمنح المسترشد الفرصة للتعبير عن نفسه ومشاعره وأفكاره بحرية تامة دون تدخل من المرشد مما يدعم ثقته في العملية الارشادية بصورة عامة وفي المرشد النفسى بصفة خاصة ، ( ٣ ) تيسر وتسهل التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد بسبب سهولة فهمها وسهولة الاجابة عنها ، ( ٤ ) تيسر وتسهل الحصول على معلومات شاملة ، قد تكون كاملة حول المسترشد ، لعل المرشد لم يفكر فيها ، ( ٥ ) تعكس رد فعل المسترشد ومشاعره وأحاسيسه حول أحداث معينة أو أشخاص محددين بصدق وتلقائية عندما يدلى بمعلومات متعلقة بتلك الاحداث أو تلمس هؤلاء الاشخاص .

ولا تظلو الاسئلة المفتوحة من وجود بعض الانتقادات التى توجه اليها والتي تدعو الى التحفظات فى استعمالها حتى لا يفرلق المرشد النفسى فى منحدر ممارسته لها . ويمكن سرد عدد من هذه الانتقادات على النحو التالى : ( ١ ) تتسبب فى استنفاد وقت المقابلة الارشادية حيث قد تنتهى المقابلة ولم يطرح فيها أكثر من سؤالين فقط ، مما يعوق تحقيق أهدافها بالسرعة المرجوة وقد تطرح فيها معلومات للمناقشة لا تفيد حالة المسترشد ولا تسهم فى تطويرها مما يستنفد وقت المقابلة بلا جدوى وبلا فائدة تذكر ، ( ٢ ) تتطلب كفاءة مهنية عالية من المرشد النفسى حتى يكون قادرا على ادارة المقابلة الارشادية وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها بالسرعة المطلوبة ، ومما لا يجعل المسترشد يسترسل فى حديثه عن نقاط خارجة عن محور المناقشة ، ومما يحد من رغبته فى الحديث من أجل الكلام والثرثرة فقط دون أن يحقق حديثه أية قيمة تذكر يمكن اضافتها لتطور حالته ، و ( ٣ ) تتطلب مهارة مهنية عالية من المرشد النفسى فيما يتعلق بتسجيل المقابلة على اختلاف أنواعها ، تسجيل كتابى وتسجيل سمعى وتسجيل مرئى ، حتى يكون قادرا على تسجيل ما يجب تسجيله لما له من أهمية تفيد حالة المسترشد ، وأهمال ما لا يجب تسجيله لكونه خارجا عن محور المناقشة مما لا يفيد حالته .

## ( ٢ ) الاسئلة المقفلة Closed questions :

تتصف الاسئلة المقفلة (Closed questions) بأنها غير مطلقة ، ومقيدة بطبيعتها من حيث الاستجابة لها والاجابة عنها ، لأنها تجبر المسترشد على أن يحصر اجابته فى نطاق ضيق يكاد يكون مرسوما له ، ويكاد يكون محددا له فى نفس السؤال المطروح . وتتصف هذه الاسئلة بأنها لا يمكنها أن تعبر عن مشاعر المسترشد ولا عن أحاسيسه لأنها تقدم معلومات مجردة خالية من أى تعبير حر قد يرغب المسترشد فى أن يطرحه فى المقابلة ، مما يسد الطريق أمام أى تواصل جيد يريد أن يسلكه .

كما تتصف الاسئلة المقفلة بان بعضا منها قد يكون ملزما للمسترشد بان يختار اجابة واحدة من عدة اجابات محددة فى السؤال دون اعطائه الحرية فى اختيار اجابة اخرى خارجة عنها . وقد يكون هذا البعض من الاسئلة ملزما للمسترشد بان يحصر اجابته فى ترتيب عدد من الاجابات حسب درجة اهميتها بالنسبة له ، او درجة احساسه بها ، او فى تقويم وتقدير قيمتها حسب اوزان محددة معطاه له . وعلى أية حال ، فان هذا البعض من الاسئلة المقفلة يتصف بكونه مقفلا للغاية او شديد الاقفال لانه يحصر المسترشد فى نطاق محدود من الخيارات التى لا بديل عنها فى الاجابة عن السؤال المطروح . وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على هذا النوع من الاسئلة المقفلة شديدة الاقفال .

■ هل لك أن تخبرنى عن واحد فقط من هؤلاء تفضى له بأسرارك الخاصة؟

والدك - والدتك - أخيك الاكبر - اختك الكبرى  
صديقك المقرب - المرشد النفسى المدرسى .

□ أرجو أن ترتب هؤلاء حسب درجة ثقتك فى كل منهم ؟

صديقك المقرب - أخاك الاكبر - والدتك  
المرشد النفسى المدرسى - اختك الكبرى - والدك

■ أرجو أن تعطى وزنا لكل من هؤلاء حسب درجة ثقتك فيه ؟

والدك	١	٢	٣	٤	٥
والدتك	١	٢	٣	٤	٥
أخيك الاكبر	١	٢	٣	٤	٥
اختك الكبرى	١	٢	٣	٤	٥
صديقك المقرب	١	٢	٣	٤	٥
المرشد النفسى المدرسى	١	٢	٣	٤	٥

ويتميز البعض الآخر من الاسئلة المقفلة بأنها تترك قدرا ضئيلا من الحرية للمسترشد للاجابة عنها بشرط أن يكون محصورا فى أضيق نطاق للاجابة عن السؤال المطروح . ويتصف هذا النوع من الاسئلة بكونه معتدل الاقفال او متوسط الاقفال لما يتميز به من حرية ، بالرغم أنها مقيدة لأضيق الحدود . وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على هذا النوع من الاسئلة المقفلة المعتدلة الاقفال .

- كم عمرك الآن ؟
- من الذى تفضى له بأسرارك الخاصة ؟
- من الذى تثق فيه أكثر من غيره ؟
- الى أى درجة تثق فى مرشدك النفسى بالمدرسة ؟
- ماذا كان المعدل التراكمى لدرجاتك فى العام الماضى ؟
- أين تقيم الآن ؟

يتضح من هذه النماذج أن المرشد النفسى لم يحكم الاغلاق على حرية المسترشد فى الاجابة عن الاسئلة التى طرحها عليه ، ولم يحجر على فكره فيما يتعلق بالاستجابة لها لأنه لم يحدد له الخيارات الملزمة التى تفرض عليه أن يختار واحدة منها فقط، أو أن يرقبها، أو أن يقدر بالأوزان احساسه بها . وقد ترك المرشد النفسى الحرية للمسترشد ليختار الاجابة عن هذه الاسئلة وفق مشيئته ولكن هذا الاختيار محدود بناء على ما تتضمنه الاسئلة من استفسار محدد مطلوب توضيحه بالذات دون الشroud عنه . ويمكن للمسترشد أن يخبر عن عمره اما بالضبط أو ما يقترب منه ، مثال (عمرى الآن ثلاثة وعشرون عاما وسبعة شهور وخمسة أيام) أو (عمرى الآن ثلاثة وعشرون عاما) أو (عمرى الآن حوالى ثلاثة وعشرون عاما) . وبالرغم أن للمسترشد الحرية فى الاخبار عن عمره بالكيفية التى يراها الا أنه محصور فى نطاق محدد بسنين عمره لا يحيد عنه . وعلى هذا المنوال يكون القياس بالنسبة لبقية الاسئلة التى تتصف بكونها معتدلة أو متوسطة الاقفال .

وتتصف الاسئلة المقفلة بعدة مزايا تجعلها مفضلة الاستعمال لدى عدد من الاخصائيين النفسيين الممارسين فى حقل الارشاد والعلاج النفسى بدرجة أكبر من استعمال الاسئلة المفتوحة ، نذكر منها ما يلى : ( ١ ) يستطيع المرشد النفسى أن يسأل عددا كبيرا من الاسئلة تمس جوانب كثيرة من حالة المسترشد فى وقت أقل ، مما يوفر وقت المقابلة الارشادية ويستثمرها فيما يحقق أهدافها بالسرعة المرجوة ، كما أن المعلومات التى تطرح للمناقشة تكون محددة ومقصورة على ما يريد أن يعرفه المرشد حول المسترشد مما يسهم فى تنمية شخصيته وتطورها ، ( ٢ ) يكون المرشد النفسى أكثر تحكما فى ادارة المقابلة حيث يتمكن من توجيهها كيفما يريد فى اتجاهات محددة تتفق مع أهدافها ، وبالتالي لا تتطلب كفاءة عالية فى ادارتها ، ( ٣ ) يمكن لآى مرشد نفسى أن يمارس مهارات التسجيل المختلفة عند استعماله للاسئلة المقفلة لأنها لا تتطلب مهارة مهنية عالية فى تسجيلها نظرا لسهولة طرحها وسهولة



الاجابة عنها والاستجابة لها ، ( ٤ ) يمكن للمسترشد أن يستجيب للاسئلة المقفلة بأدنى مجهود يذكر بما يوفر له الاطمئنان فيما يجيب عنه في نطاق السؤال الضيق المحدود ، و ( ٥ ) يستطيع كل من المرشد والمسترشد أن يفهم معنى السؤال ومغزاه بوضوح دون الحاجة للشرح والتفسير والتعليق ، ومن ثم تكون الاجابة عنه بنفس الدرجة من الوضوح مما يسهل ويسر فهمها لكل من الطرفين .

ويعترض الكثير من الممارسين لمهنة الارشاد والعلاج النفسى على استعمال الاسئلة المقفلة في مقابلاتهم الارشادية مما يجعلهم يفرضون تحفظات شديدة حول استعمالها ليكون في اضييق الحدود كلما أمكن ذلك وكنما دعت الضرورة لها . وقد احتج هؤلاء الممارسون على استعمال الاسئلة المقفلة بعدة نقاط ، نذكر منها : ( ١ ) تتسبب الاسئلة المقفلة في حجب كمية هائلة من المعلومات قد تكون مفيدة لحالة المسترشد لانه لن يتطوع بالادلاء بها اذا حصر في نطاق ضيق لايمكنه من التحرك خارج حدوده ، ( ٢ ) تتسبب طبيعة الاسئلة المقفلة التى تتصف بكونها سريعة وباردة في اعدام التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد ان لم تتسبب في قتله وهو في المهد ، نظرا لشعور المسترشد بأن المرشد غير مهتم به ، وغير مهتم بالتفاصيل اللازمة عن حالته ، ( ٣ ) تتسبب طبيعة الاسئلة المقفلة التى تتصف بكونها استجابية بنمطية في نفس العلاقة الارشادية المهنية بين المرشد والمسترشد نظرا لشعور الاخير بأنه كالمتهم في محل استجواب من شرطى نصف الليل الذى لا يتوانى لحظة واحدة عن احاطته بنظرات الشك والريبة في كل ما يقوله وفي كل ما يتفوه به ، ( ٤ ) تتطلب الاسئلة المقفلة كفاءة مهنية عانية من المرشد النفسى فيما يتعلق بالاحساس المرهف لحالة المسترشد ، وباليقظة الدائبة لكل ما يتصل بها عن بعد أو قرب حتى يكون على علم تام وعلى بينة واضحة بكل تفصيلاتها وجزئياتها حتى يتمكن من تحديد اسئلته المقفلة بما يصيب الهدف منها ، ( ٥ ) تستنفد وقت المقابلة في طرح عدة أسئلة مقفلة متتابعة للحصول على أقل حد من المعلومات الممكنة لأن السؤال الواحد منها قد لا يكفى في توفير المعلومات المطلوبة حول المسترشد مما يستلزم متابعته بعدد متلاحق من الاسئلة القصيرة وكانها كلمات متقاطعة تحتاج الى تجميع حتى يفهم المقصود منها ، ( ٦ ) لاتتيح الفرصة للمسترشد للتعبير عن مشاعره واحاسيسه وافكاره بحرية تامة مما يحبسها عن المرشد فتتسبب في تعطيل تنفيذ الاستراتيجيات الارشادية ، والمفروض أن تكون مبنية على تلك المشاعر والاحاسيس والافكار ، و ( ٧ ) تتسبب الاسئلة المقفلة في دفع المسترشد الى طريق مسدود يكون مجبرا عليه ، وقد يكون غير مستبعد له حيث لا تترك



له حرية اختيار الاجابة التي يحس بها ، ويشعر بانها تعبر عن حالته لان اجابته عنها تكون في الاتجاه الذي فرضه عليه المرشد .

### ( ٣ ) الاسئلة المزدوجة Double Questions :

يضع البعض الاسئلة المزدوجة (double questions) ضمن التصنيف الخاص بالاسئلة المقفلة على اعتبار أنها تمثل جانبا منها ، وانها تتصف بخصائصها، ولا تخرج عن مفهومها ، بينما يضعها البعض الآخر في تصنيف مستقل بها لما تحمله من طابع مميز لها يتميز في حصر الاجابة عنها في اختيار واحد من اختيارين اثنين فقط لا ثالث لهما . وقد يدل هذان الاختياران على اجابتين مختلفتين لا علاقة بينهما (two different responses) ، وقد يدلان على اجابتين متناقضتين يرتبطان بعلاقة التناقض بينهما (bipolar responses) وبالرغم ان هذا النوع من الاسئلة المزدوجة شائع الاستعمال لدى كثير من الممارسين الاختصاصيين في مجال الارشاد والعلاج النفسى ، الا ان بعضا منهم يغالى في استعماله ويتطرف به مما يفقدها تحقيق الهدف الاساسى من استعمالها . وفيما يلى عدد من النماذج التي تدل على هذا النوع من الاسئلة التي تتضمن اجابتين مختلفتين :

■ هل ترى ان الطلاق من زوجتك افضل لانهاء الخلافات بينكما ، او الانفصال عنها مؤقتا حتى تهدأ النفوس وتعود حياتكما الزوجية كما كانت في السابق ؟

■ بعد نجاحك في الثانوية العامة وحصولك على تقدير عال ، أية كلية تفضل الالتحاق بها ؟ الطب أو الهندسة ؟

■ بناء على الخلاف بين والدك ووالدتك واصرار كل منهما على ان تعيش معه (معها) ، ايهما ترغب ان تعيش معه ؟ والدك أو والدتك ؟

■ هل ترى الزواج افضل لك الآن بعد وفاة زوجتك ، او التفرغ لرعاية الاولاد ؟

■ ايهما تفضل الاقتران بها ، زميلتك في العمل أو ابنة عمك التي يصبر والدك على أن تتزوج منها ؟

يتضح من هذه النماذج أنها تحدد موقف المسترشد من أمر معين بين اختيارين لا ثالث لهما قد يصعب عليه اتخاذ قرار ما بشأن أى منهما، أو قد لا يفكر فيهما على الإطلاق لانه يفضل اختيار ثالث مقتنع به في قرارة نفسه

ومؤمن بالاقدام على تنفيذه ، ولكن المرشد النفسى لم يتح له الفرصة للتعبير عنه ولا الاخبار به لانه لم يمسه ولم يتطرق اليه فى أسئلته المزدوجة التى طرحها عليه . هذا الامر قد يتسبب فى اضطراب المسترشد مما يجعله يفاجئ المرشد باجابات عنها مختلفة تماما كما كان متوقع منه ، وبالتالي تنعكس آثار هذه الاجابات بالضرورة على المرشد النفسى فيضطرب لها . وقد يتمثل رد فعل المسترشد على هذه الاسئلة المزدوجة فى الاجابات الآتية :

■ من قال لك اننى أريد أن أطلق زوجتى أو أريد أن انفصل عنها . اننى احبها حبا شديدا ولا يمكننى البعد عنها لحظة واحدة . اننى أردت منك أن ترشدنى وتساعدنى على انهاء الخلافات التى بيننا حتى تعود حياتنا الزوجية الى السعادة التى كانت تغمرها فى السابق .

■ اعتقد أن الامر سابق لأوانه . عندما أنجح فى الثانوية العامة واحصل على تقدير عال يمكننى بعد ذلك أن اذكر جيدا فى الكلية التى أريد أن التحق بها .

■ لماذا تحدد لى الطب أو الهندسة ؟ لم لا تكون الصيدلة أو طب الاسنان مثلا ؟ مع العلم اننى أفضل الالتحاق بكلية الزراعة .

■ أنا لا أفضل أن أعيش مع أى منهما لأن زوجة والدى امرأة قاسية للغاية وزوج والدى رجل أنانى يستأثر بحنانها لنفسه ولا يترك لى شيئا . وأما أفضل أن أعيش مع جدتى لوالدى فهى أكثر عطفًا على وأكثر حنانا وحبا لى .

■ فى الحقيقة لا أدري أيهما أفضل . فى رأى أن أحلاهما مر بالنسبة لى . لذلك أتيت الى هنا حتى تساعدنى وترشدنى كيف أتصرف فى حياتى المستقبلية .

■ أنا لا أفكر فى الاقتراحان باى منهما لأن كلا منهما لاتحمل الخصائص التى أحلم بها ، وأحلم أن تكون فى زوجة المستقبل التى تشاركنى حياتى وعمرى كله . لذلك عندما أجد الزوجة المناسبة لى لن أتردد لحظة واحدة فى اتخاذ القرار بالزواج منها .

وتتضمن المجموعة الاخرى من الاسئلة المزدوجة والتى يحتمل الاجابة عنها باختيار من اجابتين متناقضتين على مصطلحات ازدواجية متناقضة مالوفة ومعروفة فى الممارسة المهنية لفنية التساؤل مثل : (نعم/لا) ، (وافق/

لا أوافق) ، (أحب/لا أحب) ، (اعتقد/لا اعتقد) ، «أظن/لا أظن» ،  
 (أقرر/ لا أقرر) ، (أقر/ لا أقر) ، «ساخن/بارد» ، «غنى فقير» ،  
 (مرتفع/منخفض) ، وما يشابهها من مصطلحات تحصر المسترشد بين قوى  
 شدة متناقضة في اتجاهين متضادين قد لا يميل إلى أى منهما . ولا تختلف  
 الانتقادات الموجهة لهذه المجموعة من الاسئلة المزدوجة ذات الاجابتين  
 المتناقضتين عن زميلتها ذات الاجابتين المختلفتين فيما يتعلق بما تسببه  
 من اضطرابات لكل من المسترشد والمرشد النفسى على حد سواء نتيجة لرد  
 فعل المسترشد عليها واجاباته عنها التى غالبا ما تكون مفاجئة للمرشد  
 النفسى . وفيما يلي عدد من النماذج التى تدل على هذا النوع من الاسئلة  
 المزدوجة التى تتضمن اجابتين متناقضتين ورد فعل المسترشد عليها .

- هل أنت متزوج (نعم/لا)
- أنا أرمل !!
- هل توافق على قانون العمل الجديد أم لا توافق ؟ (أوافق/لاأوافق)
- الكلام سهل وحلو ولكن التنفيذ صعب ومستحيل !!
- هل تعتقد فى منح الحرية للمرأة أم لا تعتقد ؟ (اعتقد/لا اعتقد)
- وهل المرأة سجيئة حتى تمنحها حريتها ؟
- وهل الحرية منحة أو منة يتكرم بها الانسان على اخيه الانسان ؟
- ألم يكفل الاسلام الحرية للمرأة ؟
- هل تظن ان مستوى المعيشة سيرتفع أم لا تظن ؟ (أظن/لاأظن)
- الله وحده غنى أم فقير ؟
- هل أنت غنى أم فقير ؟ (غنى/فقير)
- أنا لا هذا ولا ذاك . أنا متوسط الحال والحمد لله

بالرغم أن هذه النوعية من الاسئلة المزدوجة بمجموعتها، المجموعة ذات  
 الاجابتين المختلفتين والمجموعة ذات الاجابتين المتناقضتين ، تتصف بنفس  
 المزايا التى ذكرت عن الاسئلة المقفنة بوجه علم، مما جعل نفر ليس بالقليل  
 من الممارسين الاختصاصيين فى الارشاد والعلاج النفسى يستعملونها عند  
 ممارستهم لفنية التساؤل، إلا أن الانتقادات الموجهة اليها نحذر من المغالاة فيها  
 والتطرف بها ، وتضع تحفظات على استعمالها بناء على نقاط احتجوا  
 بها، نذكر منها ما يلى: ( ١ ) الاسئلة المزدوجة تتسبب فى الاضطراب والارتباك  
 لكل من المرشد والمسترشد على حد سواء ، حيث أن المسترشد قد يفضل



الاجابتين بلا استثناء، وقد لايفضل أيهما على الاطلاق، وقد يصعب عليه أن يقرر الافضل بالنسبة له منهما، وقد يرى اجابة أخرى أنسب لحالته مما ذكره المرشد النفسى وحصره في الاجابتين المعطيتين في السؤال، (٢) الاسئلة المزدوجة توحى بمعنى الاهمال أو أداء الواجب أو التخلص من المسؤولية، حيث قد يشعر المسترشد بأن المرشد لا يهتم بما يفكر فيه وبما يحسه ويشعر به ، وأنه يؤدي واجبه الروتينى فقط ليس الا، وأنه يريد أن يلقى بالمسئولية المهنية على عاتقه ، فيسهل ويبسط له الاختيار ، بحصره في أضيق نطاق بين أمر من اثنين حتى يرتاح من هذه المهمة المحمل بها كاهله ، و (٣) الاسئلة المزدوجة توحى بأنها لا تمت الى فنيات المقابلة بصلة لانها تعود المسترشد على الاتكالية حيث يجد الاجابة جاهزة على الاسئلة المطروحة مما يشل تفكيره ويحجر على حريته فيضعف شخصيته وقد يلغى كيانه . وهذا مخالف لأهم مبادئ الارشاد والعلاج النفسى التى تدعو الى مساعدة المسترشد على الاستقلالية والاعتماد على النفس فى تخطى صعوبات تكيفه وعبور أزماته التى يعانى منها ، والتى تسهم فنيات المقابلة بشكل عام فى تحقيق هذا الهدف الرئيسى .

ونوصى بالآلا تستخدم الاسئلة المزدوجة بشكل مطلق الا اذا دعت الضرورة الى ذلك، أو اذا كانت الحاجة ماسة اليها . فقد يضطر المرشد النفسى أحيانا الى استعمالها عندما لايجد بديلا عنها، أو عندما تفرض عليها حالة المسترشد وظروفها استخدام هذا النوع من الاسئلة . ويمكن توضيح ذلك بالأمثلة الآتية :

□ أرى أن مجموع درجاتك التى حصلت عليها فى الثانوية العامة لا تمكنك من دخول الكلية التى كنت ترغب فيها، وأنه لابد أن تختار إحدى الكليتين اللتين يقبلان هذا المجموع . كلية الآداب أو كلية الحقوق . وإذا كان لك رأى آخر ، أرجو أن تخبرنى به حتى نتناقش فيه لعلمنا نجد وسيلة أفضل تقربنا من رغبتك الاولى فى الالتحاق بالكلية التى تفضلها .

□ لقد ذكرت لى أنك لاتجيد أى عمل غير الكتابة على الآلة الكاتبة والاختزال باللغة العربية . لذلك ليس أمامنا الا أن نبحث عن عمل بعض الوقت فى الفترة المسائية بحيث يتلاءم مع ماتجيده من الكتابة على الآلة الكاتبة أو الاختزال .

• وننصح بالبعد كلما أمكن عن استعمال الاسئلة المزدوجة بصورتها التقليدية التى تجمع سؤالين فى سؤال واحد ؟ وإن كان لابد من استخدامها



فاننا ننصح بفصل السؤالين بحيث يستقل كل منهما عن الآخر في صياغة خاصة به حتى تتاح الفرصة للمسترشد أن يجيب على كل منهما بحرية تامة ونوضحها بالأمثلة الآتية :

- هل ترى أن الطلاق من زوجتك أفضل لانتهاء الخلافات بينكما ؟
- هل تفكر في الانفصال عنها حتى تهدأ النفوس ؟
- هل تفضل الالتحاق بكلية الطب ؟
- ما رأيك في الالتحاق بكلية الهندسة ؟
- هل ترغب في أن تعيش مع والدك ؟
- ما رأيك في أن تعيش مع والدتك ؟
- هل تفضل الزواج الآن بعد وفاة زوجتك ؟
- هل ترى أن التفرغ لرعاية الاولاد ضرورى ؟
- هل تفضل الاقتتران بزميلتك في العمل ؟
- ما رأيك في اصرار والدك على زواجك من ابنة عمك ؟
- هل توافق على قانون العمل الجديد ؟
- لبيتك تخبرنى عن سبب اعتراضك عليه ؟
- هل أنت غنى ؟
- هل أنت فقير ؟

ان فصل السؤال المزدوج الى سؤالين يبدو كل منهما في صياغة مستقلة به عن الآخر قد يتسبب في أن تغنى الاجابة عن السؤال الاول عما يستفسر عنه السؤال الثانى، مما يرد على بعض الانتقادات الموجهة اليه، ومما يدعم استعماله بصورة معقولة ومرضية عند ممارسة فنية التساؤل التى تهدف الى مساعدة المسترشد على الاعتماد على النفس والاستقلالية في اتخاذ قراراته بنفسه حتى يكون مسئولا عنها .

#### ( ٤ ) الاسئلة المباشرة Direct questions :

يطلق أحيانا على الاسئلة المباشرة (direct questions) مسمى الاسئلة الاولى (primary questions) ، وتتميز هذه الاسئلة بكونها تتضمن الاستفسار عن معلومات جديدة لم تطرح من قبل ، وانها تسترعى الانتباه نحو الاستعلام المطروح المميز بعلامة استفهام في نهاية الجملة بطريقة مباشرة وواضحة . ويمثل هذا النوع من الاسئلة كل النماذج المتباينة التى تذكر عن

الاسئلة المفتوحة والاسئلة المقفلة بما فيها الاسئلة المزدوجة والتي تتميز بوجود كلمات الاستفهام في بداية الكلام مثل : ماذا ؟ كم ، كيف ؟ هل ؟ .. وهكذا .

وعلى المرشد النفسى الجيد ، والكفاء فى عمله أن يرى بوضوح ، وأن يحدد بربوة وتأن ان كانت اجابة المسترشد عن السؤال المباشر المطروح عليه تتصف بأنها مناسبة ومحقة للهدف منه أم لا ، قبل أن ينتقل الى طرح سؤال مباشر جديد عليه . واذا شعر المرشد بأن اجابة المسترشد غير مناسبة للسؤال المباشر المطروح عليه ، او كانت مخطئة فى تحقيق الهدف منه ، فعليه أن يتعرف على نوعية الخطأ فى اجابته ، وعلى الاسباب التى دفعته لتلك الاجابة الخاطئة أو غير المناسبة حتى يتبع سؤاله المباشر بسؤال آخر توضيحي يستوضح به الاجابة من المسترشد ليدعم صحة المعلومات التى يقدمها له .

ويسرد كاهن وكانل (Kahen & Cannell, 1964) عددا من الاسباب التى قد تدفع المسترشد الى الاجابة غير المناسبة ، او الى الاجابة الخاطئة عن سؤال مباشر مطروح عليه ، نذكر منها : ( ١ ) عدم تأكد المسترشد حول نوعية المعلومات وكميتها ومدى تفصيلاتها التى يرغب فى معرفتها المرشد النفسى ولاسيما اذا كان السؤال المطروح عليه يكون من النوع المباشر والمفتوح بنهاية مطلقة غير مقيدة بموضوع معين مثل : ليتك تكلمنى عن نفسك ؟ هل لك أن تخبرنى عن أحوالك ؟ ما شعورك حول الاجهاض ؟ ، ( ٢ ) عدم نأكد المسترشد حول طريقة الاجابة عن السؤال المباشر المطروح عليه فيما يتعلق بكونها اجابة مختصرة ومدى هذا الاختصار أم اجابة مفصلة ومدى اسهابها ، ( ٣ ) عدم فهم المسترشد للسؤال المباشر جيدا بسبب صياغته غير الواضحة ، أو بسبب طرحه فى وقت غير مناسب ، ( ٤ ) افتقار المسترشد الى المعلومات المطلوب الاستفسار عنها فى السؤال المباشر بسبب ضعف ذاكرته فى تجميعها أو بسبب قلة المصادر التى يستقيها منها ، ( ٥ ) خجل المسترشد من الاستجابة للسؤال المباشر المطروح ، أو من الاجابة عنه لاعتقاده الراسخ بأنها تخصه وحده وليس من حق المسترشد أن يتطرق اليها ، ( ٦ ) افتقار المسترشد الى التعبير عن نفسه بأسلوب مفهوم وواضح بسبب النقص فى قدرته على التواصل مع الآخرين ، أو ذكائه المنخفض ، أو لاصابته بصدمة انفعالية ، ( ٧ ) عدم ثقة المسترشد فى قدرة المرشد على فهم اجابته عن سؤاله غير المباشر الذى طرحه عليه بسبب ما تتصف به الاجابة من كونها بعيدة عن اطاره المرجعى ، أو متضمنة لمصطلحات فنية متعمقة التخصص ، أو تمت بأوضاع أجنبية عليه .

ونؤكد على المرشد النفسى عدم التسرع فى الانتقال من سؤال مباشر الى سؤال آخر مباشر قبل أن يستوفى السؤال الاول حقه من الاجابة بحيث تكون مفهومة وواضحة للطرفين، المرشد والمسترشد . لذلك عليه أن ينصت جيدا للمسترشد ولاجاباته عن أسئلته المباشرة حتى يتأكد من حصوله على المعلومات التى كان يرغب فى معرفتها والتى طرح أسئلته المباشرة بخصوصها ونؤكد عليه أيضا عدم مقاطعته فى منتصف الاجابة التى يتقوه بها، أو أثناء ترده فى الاجابة التى يجب أن ينطقها حتى لا يشعر بأن المرشد يضع الكلمات فى فمه ليتخلص منه ومن مقابله . وينصح بين (Payne, 1951) المرشد النفسى أن يؤكد ويضغط على مقاطع الكلمات التى يتضمنها سؤاله المباشر حتى يحرك الدافع عند المسترشد للدلاء باجابته عنها بصدق وموضوعية مثل :

- هل أنت تحب والدك أكثر مما تحب والدتك ؟
- هل أنت تحب والدك أكثر مما تحب والدتك ؟
- هل أنت تحب والدك أكثر مما تحب والدتك ؟
- هل أنت تحب والدك أكثر مما تحب والدتك ؟
- هل أنت تحب والدك أكثر مما تحب والدتك ؟
- هل أنت تحب والدك أكثر مما تحب والدتك ؟

وسوف نسرد فيما يلى عددا من النماذج التى تدل على الاسئلة المباشرة التى تتميز بأنها تبدأ بكلمات للاستفهام على اختلاف الغرض منها ، وبأنها تنتهى بعلامات للاستفهام ، على سبيل التوضيح ليس الا .

- هل لك أن تخبرنى عن الحوار الذى دار بينك وبين رئيسك المباشر فى العمل عند نهاية الاسبوع الماضى ؟
- ماذا كان شعورك عندما طلبت منك زوجتك الطلاق بسبب الخلافات المستمرة بينكما ؟
- كيف كان رد فعل زوجتك عندما أخبرتها أنك متزوج من امرأة أخرى ؟
- أين كان اللقاء الاول بينك وبين زوجتك قبل ان تتفقا على الاقتران ؟
- متى شعرت بأنك غير قادر على ممارسة العلاقة الجنسية مع زوجتك لأول مرة ؟



□ أترغب حقا في تقديم استقالتك من العمل بسبب الخلاف الذي وقع بينك وبين رئيسك المباشر ؟

□ ما الاسباب التى جعلت والدك يصر على حرمانك من اعطائك المصروف الشهرى الذى كنت تتقاضاه ؟

#### ( ٥ ) الاسئلة غير المباشرة Indirect Questions :

تتميز الاسئلة غير المباشرة (Indirect questions) بعدم وجود كلمات للاستفهام فى بدايتها وعدم وجود علامات الاستفهام عند نهايتها، مما يجعلها تبدو وكأنها متصلة لما تتصف به الاسئلة عادة من خصائص مميزة لها. وتصاغ الاسئلة غير المباشرة فى عبارات وجمل توحى بأنها خبرية بينما هى فى الحقيقة تحمل فى طياتها معانى الاستعلام والاستفسار عما يرغب المرشد فى استطلاعها من المسترشد . ويفضل كثير من الممارسين الاختصاصيين فى مجال الارشاد والعلاج النفسى (ومنهم المؤلف) استعمال هذا النوع من الاسئلة غير المباشرة نظرا لانها تتيح الفرصة كاملة للمسترشد حتى يكون انفتاحا على نفسه عندما يدلى بمعلوماته عنها وعن حالته دون أن يشعر بأنه فى محل استجواب وكأنه متهم فى احدى القضايا أو كشاهد على احسن تفاؤل فى التعبير أمام ممثل الادعاء .

وتتطلب الممارسة المهنية افنية التساؤل عبر هذا النوع من الاسئلة كفاءة عالية من المرشد النفسى ومقدرة فائقة على استخدام الجمل والعبارات استخداما جيدا يوحى بالاطمئنان وغرس الثقة فى نفس المسترشد مما يشجعه على ألا ييخل بان يدلى بأية معلومة تتعلق بحالته حتى ولو كان يخجل منها ، أو يشعر بأنها من صميم خصوصياته . ومن ثم ، فإن المرشد النفسى يجب أن يتميز بروح مدعمة بكفاءة لفظية عالية ومقدرة خاصة على ممارسة الحوار بينه وبين المسترشد بحيث يتصف بكونه جذابا مما يجعل المسترشد لا يمل من حديث المرشد فيفتح له قلبه ويعطيه كل ما عنده من معلومات . ويسهم هذا النوع من التساؤل اسهاما كبيرا فى بناء اللفة المطلوبة بين المرشد والمسترشد ، وفى تحقيق التواصل الجيد بينهما .

وسوف نسرد فيما يلى عددا من النماذج التى تدل على الاسئلة غير المباشرة التى تتميز بأنها تصاغ فى جمل وعبارات لا تبدأ بكلمات استفهام ولا تنتهى بعلاماته ، وذلك على سبيل التوضيح .

■ يبدو لى أن هناك فجوة كبيرة بين أفكارك وأفكار والدك مما جعلك تخفى عنه احساسك بالحب نحو زميلك فى العمل .

■ اشعر من حديثك بأنك غير راضية أبدا عما أقدم عليه زوجك من الزواج بأخرى .



- أرى أنه يوجد تباعد بين وجهة نظرك ووجهة نظر زوجتك فيما يتعلق بكيفية الانفاق على متطلبات المنزل .
- أحسست من كلامك بمدى الأسف الذى تشعر به بسبب رسوبك هذا العام وتأخرك فى الدراسة عن زملائك .
- يخيّل لى أنك غير مبالي أبداً للانذار الذى وجهه اليك رئيسك فى العمل بسبب تكرار تغيبك بلا سبب معقول .
- يجب أن يكون :ك رأى فيما وجه اليك من انتقادات حول تعاملك مع مرؤوسيك فى العمل .
- لأظن أنك ستطرح عدة أفكار جديدة للنهوض بمستوى الانتاج عندما يعاد انتخابك لتكون رئيساً لمجلس ادارة الشركة .
- لا بد أن لك وجهة نظر حول تصميمك على أن تقدم زوجتك استقالتها من عملها .
- اعتقد أنه من الأفضل أن تعرض نفسك على طبيب لفحص حالتك العضوية طالما لا يوجد سبب نفسى خلف حالتك التى تعاني منها .
- لا بد أن هناك أسباباً دفعتك لارتياح أماكن القمار مما جعلك مدمناً عليه .

#### (٦) الاسئلة المحظورة Forbidden Questions :

يجدر بنا فى ختام عرض الانماط والصيغ المختلفة للأسئلة المستخدمة فى مجال الارشاد والعلاج النفسى أن نتعرض الى نوعية أخرى منها، نوصى بالحذر فى استخدامها، ونطالب بالبعد عنها، ونرى عدم اللجوء اليها إلا فى الضرورة القصوى ، حيث توصف هذه النوعية من الاسئلة بكونها محظورة الاستعمال لما تحملها فى طياتها من معانى التجريح والتوبيخ، واللوم والتأنيب والمحاكمة والاثام ، وكأنها طلقات نارية تقذف فى وجه المسترشد حتى أطلق عليه البعض مسمى الاسئلة القاذفة (bombarding questions) ، ووصفها آخرون بأنها أسئلة مميتة لم تكن محطمة وهادمة للعلاقة الارشادية الانسانية بين المرشد والمسترشد . ويرى عدد من الممارسين الاختصاصيين فى الارشاد والعلاج النفسى أن هذا النوع من الاسئلة يحمل فى طياته معنى السيل العارم أو المطر المنهمر فوق رأس المسترشد دون رحمة به وبلا شفقة على ما هو فيه ، لذلك أطلقوا عليه مسمى الاسئلة الممطرة (rainy questions) والتمس هؤلاء النفر من الاختصاصيين الممارسين لمهنة الارشاد والعلاج النفسى العذر للمسترشد الذى يبدى رد فعله على هذه الاسئلة فى صورة هروب أو مقاومة أو دفاع أو مهاجمة .

ولعل ما نعرضه من النماذج التي تدل على هذا النوع من الاسئلة يوضح ما قصدنا اليه دون التعليق عليه حيث أنها تنطق بما يتصف به من صفات القذف التي أشرنا اليها . وفيما يلى عدد من هذه النماذج التي يحظر استعمالها في مجال الارشاد والعلاج النفسى .

- الآن تشتكى من الازمات التي تنتابك بسبب ادمانك على شرب الخمر !!
- أين كان عقلك عندما بدأت تشرب . الخمر أول مرة في حياتك ؟
- ألم تفكر فيما يمكن أن يحدث لك عندما تصبح مدمنا كما هو الحال الآن ؟
- ألا تعلم أن شرب الخمر وكل ما يتصل به محرم ومنهى عنه في الشريعة الاسلامية ؟ لماذا شربت الخمر اذن ؟
- أنت السبب فيما وصلت اليه حالتك الآن . لماذا لم تعمل حسابا لهذا اليوم ؟
- هل تعتقد أننى أملك عصا سحرية يمكنها أن تعيدك الى حالتك قبل الادمان ؟
- أنا ساعمل مافى وسعى لمساعدتك لعبور ازماتك ولكن لا تطلب منى المستحيل !!
- لماذا لاتبدأ الآن بالتوبة الى الله وتحاول أن تبذل جهدك للكف عن شرب الخمر ؟

وبالرغم من الإشارة الاجمالية الى هذه النوعية من الاسئلة المحظورة ، الا أن الجميع بلا استثناء سلطوا ضوءا أحمر على صيغة استفهامية اعتبروها خطرة الاستعمال ، ونهوا عن استخدامها بشدة مهما كلفهم الامر . هذه الصيغة الاستفهامية التي نصبوا الاسلاك الشائكة حولها حماية للمستترش من خطرهما ، وانقاذا للعلاقة الارشادية الانسانية منها ، تلك التي تبدأ بكلمة الاستفهام (لماذا؟) واننى أحذر من الانخداع ببريقها لما تبديه وتظهره من اغراء فى الاستعمال حيث أنها توصى بكمية هائلة من المعلومات المستفسر عنها عندما نسال عن السبب بسؤال مفتوح يبدأ بكلمة (لماذا ؟) . غير أن كثيرا من المرشدين النفسيين غالوا فى استخدامها ، وأساءوا استعمالها حتى فقدت بريقها وانكشف سترها فأصبحت كالسكين المسلط على رقبة المسترشد ، أو كالسلاح المصوب الى صدره مما يتسبب عنه الألم والاسى فى نفسه . ان المعنى الذى تنطوى عليه الصيغة الاستفهامية (لماذا) يدل على الفعل المشين المستحق للعقاب بصورة عامة حتى وان كان لا يقصده المرشد النفسى عند

استخدامه لها . وان كانت نية المرشد حسنة عند استخدامها ، الا أن ظن المسترشد غالبا يكون سيئا فيما يتعلق بحالته بسبب ما يتصف به من حساسية مرهفة لكل كلمة تقال له في ظروفه الراهنة قيد الدراسة والمساعدة في المقابلة الارشادية . لذلك فان المسترشد عندما يسمع هذه الصيغة الاستفهامية من المرشد يشعر وكأنه يدينه على ما هو عليه وما يعاني منه ، وبالرغم من اعتقاده بأن لا ذنب له فيه . وعندئذ تدور في ذهنه الاستنكارات الدالة على الاستياء من أسئلة المرشد التي يظن أنها تحمل معنى الاتهام له قبل أن يسمع دفاعه عن نفسه - اذا جاز التعبير الذي يصفه بالاتهام - كما أنه يظن بأن المرشد النفسى أنكر عليه البراءة قبل أن تثبت عليه الادانة - اذا جاز هذا التعبير الذي يصفه بالادانة .

وعندما يشعر المسترشد بأن اتهاما وجه اليه ، أو سلاحا صوب الى صدره على شكل تساؤل متعمد من المرشد حتى ولو جاء رقيقا على شفاه تبسم ، فانه يتصرف تلقائيا برد فعل مضاد لحماية لنفسه مما يعتقد بأنه يقال منه . ومن ثم ، فانه يهرب من الاستجابة له والاجابة عنه بدلا من الادلاء بآية معلومات مفيدة تتعلق بحالته يحتاج اليها المرشد في وضع استراتيجياته العلاجية . ثم يتحول المسترشد الى شخص مقاوم لهذه الاسئلة اذا وجدها متتالية ومتتابعة بشكل يجعله يشعر بأن لا مفر له منها . وقد يدفعه المرشد الى أن يكون شخصا مدافعا عن نفسه ضدها اذا زادت عن حدها . وقد يضطر المسترشد الى الهجوم على المرشد أن لم يكف عن القذف بها في وجهه . وينشغل المسترشد بوسائل الهروب والمقاومة والدفاع والهجوم حماية لنفسه بدلا من الاقدام على العملية الارشادية بصدر رحب ونفس مطمئنة ، وبدلا من الاقتراب من المرشد بمحبة وثقة وتقبل ، مما يعرقل بناء اللفة بينهما ويقطع التواصل الجيد . وسنعرض فيما يلى عددا من النماذج التي تدل على تتابع أسئلة المرشد كالقذائف ورد فعلها على المسترشد الذي تحول الى منسحب ومقاوم ومدافع ثم مهاجم ، بدلا من اعطائه اجابة شافية عن سؤاله . وقد يعكس رد فعله عدم فهمه للغرض من السؤال ، مما يجعله يظن أنه مرتكب لخطأ ما يحاسبه المرشد عليه .

- المرشد «لماذا ذهبت الى ذلك الملهى الليلي مرة أخرى ؟»
- المسترشد «أشعر أنني ليس على مايرام اليوم» (منسحب)
- المرشد «لماذا لم تجب عن سؤالى لك ؟»
- المسترشد «من قال لك اننى ذهبت الى ذلك الملهى الليلي ؟» (مقاوم)
- المرشد «لماذا تبادلى سؤالاً بسؤال ؟ انك لم تجب عن سؤالى لك بعد !!»



■ المسترشد «أوه !! أننى وجدت نفسى وحيدا كالعادة فذهبت الى هناك  
لعلنى أجد من يؤنس وحدتى !» (مدافع)

» المرشد «لماذا لم تف بعهدك لى بعدم ذهابك الى هناك مرة أخرى ؟»

■ المسترشد «أف ! لماذا ١؟ لماذا ١؟ لو كنت مثلى تشعر بالوحدة القاتلة  
التي أعانى منها لما ترددت لحظة واحدة فى أن تكون أحد الزبائن  
الدائمين لهذا الملهى الليلى !!» (مهاجم)

□ المرشد «لماذا تغيبت أمس عن المدرسة ؟»

■ المسترشد «أنا أسف جدا . أعلم أنه لا ينبغى لى أن أتغيب عن المدرسة .  
إن شاء الله لن يتكرر هذا بعد اليوم» (عدم فهم)

□ المرشد «أنا لا ألومك على تغيبك !! ولكنى أردت فقط أن أعرف اذا كان  
هناك أية صعوبات منعتك من الحضور للمدرسة أمس حتى يمكننى  
مساعدتك على تخطيها فى المستقبل إن شاء الله»

وَمما تجدر الإشارة اليه أن البرت اليس (Ellis, 1987) ومشاركيه وتباعه  
وتلاميذه يستخدمون كلمة الاستفهام «لماذا ؟» بكثرة عندما يحتجون على  
مسترشديهم ويواجهونهم بمعتقداتهم وأفكارهم غير العقلانية بهدف تغييرها  
الى معتقدات وأفكار عقلانية تسهم فى تغيير مشاعرهم حول أنفسهم وإعادة  
النظر فى مسببات مشكلاتهم التى يعانون منها من أجل التغلب عليها  
والخلاص منها ، كما يقضح من الحوار التالى :

■ المسترشد يجب أن أكون كاملا فى كل سلوكى وكل تصرفاتى مع الناس .

□ المرشد لماذا يجب أن تكون كاملا ؟

■ المسترشد يجب أن التحق بكلية الطب ؟

□ المرشد لماذا تصر على التحاقك بكلية الطب ؟ لماذا لا تلتحق بكلية أخرى  
تقبلك بناء على مجموعك الذى حصلت عليه فى الثانوية العامة ؟

نماذج من الأنماط المختلفة للأسئلة :

□ ما الذى يجعلك مصرة على الزواج من زميلك فى العمل (مفتوح مباشر)

□ لابد أن هناك أسباب وجيهة تجعلك مصرة على الزواج من زميلك فى  
العمل (مفتوح غير مباشر)



- هل أنت مصرّة على الزواج من زميلك في العمل ؟ (مقفّل)
- هل يهتمك الزواج من زميلك في العمل أو لا يهتمك ؟ (مزدوج)
- لماذا تفضلين الزواج من زميلك في العمل ؟ (محظور)

وننصح عند ختام هذا المبحث المرشد النفسى بالا يتسرع فى طرح أسئلته جزافا ومتناثرة بين هنا وهناك، والا تكون متارجحة بين المفتوحة والمقفلة وبين المباشرة وغير المباشرة ، والا تكون تارة مزدوجة وتارة محظورة . لذلك ، على المرشد النفسى أن يلتزم الدقة والعناية فى اختيار السؤال الملائم من تلك الانماط والصيغ المختلفة بحيث يكون مناسباً للغرض الذى يطرح من أجل تحقيقه . ونرى أنه من الأفضل أن يكون السؤال الملائم الذى يختاره المرشد النفسى متميزاً بالفردية بمعنى ألا يكون سؤالاً مزدوجاً للأسباب التى ذكرت عن الأسئلة المزدوجة فيما سبق . كما نحبذ ونفضل الأسئلة غير المباشرة عن الأسئلة المباشرة عند ممارسة فنية التساؤل للمميزات التى وصفت بها عند عرضها على الصفحات السابقة . ونعود ونحذر من استخدام الأسئلة التى تبدأ بكلمة الاستفهام (لماذا ؟) لما عرضناه من أضرار قد تلحق المسترشد إذا استخدمت هذه الصيغة الاستفهامية كما سبق شرحه ، إلا إذا كان الهدف منها مواجهة المسترشدين بأفكارهم غير العقلانية .

### ثالثاً - الكيفية السليمة فى استخدام الأسئلة :

لا يمكن لأى مرشد نفسى أن يمارس فنية التساؤل بالكفاءة المرجوة منها دون أن يراعى قواعد استخدامها بدقة وعناية . لذلك فعليه أولاً أن يختار الوقت المناسب لطرح سؤاله ، ثم عليه بعد اختياره وانتقائه من مجموعة الأنماط والصيغ المختلفة بحيث يكون ملائماً فى استخدامها ، ثم بعد ذلك يطرح السؤال بكيفية سليمة تبعث الاطمئنان والثقة فى نفس المسترشد . ان الكيفية التى يستخدم بها المرشد النفسى أسئلة هامة جداً فى تحريك الدافع عند المسترشد فيما يمكنه من الاستجابة لها والاجابة عنها بحرية وموضوعية وبطريقة تفصيلية تغطى كل الجوانب التى يرغب فى معرفتها المرشد من معلومات حول حالته . وتتوقف الكيفية السليمة فى استخدام الأسئلة على عدة اعتبارات هامة يجب أن يراعيها المرشد النفسى عند ممارسته لفنية التساؤل بالكفاءة المرجوة . وفيما يلى سرد لعدد من هذه الاعتبارات على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر .

#### (١) صياغة السؤال Phrasing the Question :

مما لا شك فيه ، يجب أن يصاغ السؤال المنتقى والاختار،والذى يطرحه

المرشد على المسترشد بلهجة مفهومة لكل منهما على حد سواء . فاللغة المشتركة بين الطرفين التى ينطق بها لسان كل منهما أمر بديهى مسلم به غير قابل للنقاش، فليس من المعقول أن يتحدث أحدهما بلغة لا يفهمها الآخر ويمكن للمقابلة أن تستمر بينهما أكثر من دقائق معدودة على أحسن تفاؤل لان الاتصال اللفظى سينقطع بينهما حتما بعد هذه الدقائق المعدودة بسبب عدم فهم كل منهما لما يقوله الآخر . وفى كثير من الاحيان يشترك الطرفان فى النطق بلغة ما بحيث تمثل اللغة الاصلية لموطن أحدهما مما يجعلها تناسب بطلاقة على لسانه دون تعثر ، بينما تمثل فى نفس الوقت لغة ثانوية بالنسبة للطرف الآخر لانها لا تعتبر لغته الاصلية التى ينطق بها مواطنوه من أفراد شعبه ، ولكنه اكتسبها بالتعزم والتدريب ، مما يجعلها تتعثر نوعا على لسانه فى بعض الاحيان .

وبناء عليه ، تعتبر اللغة المشتركة بين المرشد والمسترشد أمرا ضروريا وسلما به غير قابل للجدل ، ولكن النقاش يمكن أن يدور حول اللهجة أو اللمعة التى يلوك بها اللسان . فقد ينطق الطرفان اللغة العربية مثلا ولكنهما من مواطنى دولتين عربيتين مختلفتين فى اللهجة المحلية دارجة الاستعمال على لسان أفراد كل منهما ، مما يجعل الفهم متعثرا - وليس متعذرا - بينهما نوعا ما . لذلك يسعى المرشد بشتى الطرق أن يوصل ما يريد أن يقوله الى المسترشد ، وأن يبذل قصارى جهده لىستقبل كل ما يتفوه به . ولن يجد أى من الطرفين صعوبة تذكر فى الاتصال اللفظى بينهما لأن بمقدورهما أن يتخاطبا باللغة العربية الفصحى مستبعدين اللهجات المحلية الدارجة من حديثهما بقدر الامكان وفى أغلب الاحوال .

ولا يختلف الامر كثيرا بالنسبة للتخاطب بين الطرفين اذا كانا من دولتين مختلفتين فى اللغة الاصلية أساسا ، كأن يتحدث أحدهما بلغته الانجليزية ، ويتحدث الآخر بلغته العربية بشرط أن يقدر أحدهما على التخاطب بلغة الآخر الاصلية . ومن ثم يمكن للطرفان أن يتواصلا لفظيا عن طريق اللغة المشتركة بينهما سواء كانت اللغة العربية ، أو اللغة الانجليزية . وقد أوصت الدكتورة بولاكوندلا (P. Kondela, 1981) طلابها أثناء التدريب العملى على المقابلة الارشادية فى مختبر الارشاد النفسى بجامعة ميشيجان فى مدينة آن اربور الامريكية أن يلتزموا بالصبر ، وأن يقدروا ظروف مسترشديهم الذين يأتون اليهم من بلدان مختلفة متحدثين بلغات أصلية متباينة ، ألا يسخر أحد من لغتهم الثانوية وألا يتبرم بها ان تعثرت على السنتهم بلكنات مختلفة (different accents) متأثرة بطريقة تعلمهم لها وبطبيعة مجتمعاتهم المحلية التى ينتمون إليها ، وأن يحاولوا

مساعدتهم على التعبير عن أنفسهم وعما يريدون الإفصاح به وذلك بتخفيف حدة نطق الكلمات وثقلها على السنتهم دون وضع الكلمات في أفواههم . وعموما أوصى كاهن وكافل (Kahn & Cannell, 1964) المرشد النفسى بعدم استخدام اللهجة العامية (اللهجة المحلية - local slang ) في تواصله اللفظى مع مسترشديه ، وأن يستبدلها بلغة شائعة الاستعمال (common language) والتي يمكن أن يفهمها الجميع بلا استثناء .

وننصح المرشد النفسى أن يبتعد كلما أمكن عن الكلمات التى يكمن الليس والغموض فى مفهومها ، والتى تتصف بأن كل منها يحتمل أن يكون لها أكثر من معنى ، وأن يكون معنى كل منها مطلقا وعاما غير محدد ولا واضح ، أو تتشابه أحدهما فى نطقها مع كلمة أخرى مغايرة لها فى المعنى ، مما يصعب على المسترشد فهم ما يقصده المرشد وما يرمى إليه فى سؤاله الذى طرحه عليه . فليست المقابلة الارشادية وسيلة لاستعراض العضلات اللغوية لمرشد ان كان متمتعا بها ، ولا وسيلة للتلاعب بالالفاظ أن كان من هوايته . فمثلا كلمة (السيارة) تعنى لغويا الافراد الذين يسرون على الاقدام كما جاء فى قوله عز وعلا فى سورة يوسف ، الآية (١٩) : «وجاءت سيارة فارسلوا واردهم فادلى دلوه قال يا بشرى هذا غلام ...» (صدق الله العظيم) ، كما أن هذه الكلمة تعنى فى نفس الوقت العربية أو المركبة التى يستخدمها الناس فى التنقل بها من مكان لآخر ، وهذا ما تدل عليه الكلمة بمعناها القريب الى أذهان الناس . كما أن كلمة (عين) تعنى عين الانسان الذى يرى بها ، ويعنى عين الماء الذى يتفجر من الارض ، وتدل كناية على معنى الجاسوسية . وتدل كلمة الجنب على معنى القرب كما جاء فى قوله تعالى فى سورة النساء، الآية (٣٦) : «والجار الجنب ...» (صدق الله العظيم) وفى قوله تعالى فى سورة القصص، الآية (١١) : «وقالت لأخته قصيه فبصرت به عن جنب وهم لا يشعرون» (صدق الله العظيم) ، كما أنها تشير الى معنى عقب الجماع بين الرجل والمرأة قبل أن يتطهرا ، وقد قال الله تعالى فى سورة المائدة ، الآية (٦) : «وإن كنتم جنبا فاطهروا» (صدق الله العظيم) . وكلمة (هوى) تدل على الوقوع أو السقوط كما جاء فى قوله الحق فى سورة النجم، الآية (١) : «والنجم اذا هوى» (صدق الله العظيم) وتدل على الميل والرغبة الشخصية كما جاء فى قوله تعالى فى سورة النجم ، الآية (٣) : «وما ينطق عن الهوى» (صدق الله العظيم) ، كما أنها تدل على العشق والغرام كما جاء فى كلام كثير من الشعراء .

وتتمثل الكلمات ذات المعنى المطلق بشكل عام والتي ننصح بالبعد عن استخدامها كلما أمكن ذلك فى : (كثيرا) ، (قليل) ، (لا بأس) ، (نوعا ما) ،



(تقريباً) ٠٠٠ وما شابهها لأن كل منها لا يمكن أن تستدعى اجابة بشكل محدد وقاطع مما لا يفيد في تحديد المعلومات المتحصل عليها حول المسترشد .  
 فمثلا الى أية درجة تكون كلمة (كثيرا) أو كلمة (قليلا) تعنى الكثرة أو القلة وما المقصود على وجه التحديد بكلمات (لا بأس) ، (نوعا ما) و (تقريباً) . لذلك يجب على المرشد النفسى أن يكون دقيقا في تعبيراته عندما يسأل المسترشد حول أمر ما فلا يتركه مطلقا بشكل عام بل يجب أن يحدده بالكم أو الكيف بشكل قاطع حتى وان شعر بأن المسترشد يريد أن يتهرب من الاجابة عن أسئلته بسبب الخجل أو بسبب احساسه أن هذه الاجابة تمس جانبه الشخصى الذى يجب ألا يتطرق اليه أى فرد كان حتى ولو كان المرشد نفسه .

#### أمثلة :

- ١ - ☐ هل ترى أن دخلك الشهرى كبير ؟ (سؤال مطلق)
- ☐ ليتك تخبرنى كم دخلك الشهرى ؟ (سؤال محدد محرج)
- ☐ أنا لا أريد أن أعرف دخلك الشهرى على وجه التحديد ولكن يمكنك أن تخبرنى فى أى تصنيف يقع بين التصنيفات التى أذكرها لك الآن ؟ : أقل من خمسين جنيها مصريا - بين الخمسين والمائة جنية - بين المائة والمائة والخمسين جنيها - أكثر من المائة والخمسين جنيها (سؤال محدد غير محرج)
- ٢ - ☐ أرى أنك مازلت صغيرة فى العمر (سؤال مطلق)
- ☐ كم عمرك الآن ؟ (سؤال محدد محرج)
- ☐ أين يقع عمرك بين المجموعات العمرية الآتية ؟ : أقل من سبعة عشر عاما - بين السبعة عشرة والعشرين - بين العشرين والخمسة والعشرين - بين الخمسة والعشرين والثلاثين - أكثر من ثلاثين عاما (سؤال محدد غير محرج)
- ٣ - ☐ أرى أنه لا ياس من البدء فى العلاج - (سؤال مطلق)
- ☐ لقد أصبحت تعى الآن أبعاد الصعوبات التى تعاني منها . لذلك يمكننا الآن أن نبدأ فى العلاج (سؤال محدد محرج)
- ☐ كيف ترى الصعوبات التى تعاني منها بعد أن تقابلنا على مدى سبع مقابلات متتالية ؟ (سؤال محدد تمهيدي)
- ☐ هل تظن أنه يمكننا أن نبدأ العلاج الآن بعد أن تكشف لك أبعاد تلك الصعوبات (سؤال محدد غير محرج)



وبناء عليه ، يمكن للمرشد النفسى أن يطرح سؤاله بطريقة محددة وقاطعة ولكنها غير محرجة للمسترشد حيث أن كثيرا من المسترشدين لا يرغبون فى الادلاء بأية معلومات حول دخولهم الشهرية ولاسيما اذا كانوا من الرجال ولا حول أعمارهم ولاسيما اذا كن من النساء . ان تحديد المعلومة التى يرغب فى معرفتها المرشد النفسى ضمن مجموعات وتصنيفات تخدم غرضين ، أولهما البعد عن طرح الاسئلة المطلقة بشكل عام ، وطرحها بطريقة يمكنها من استدعاء الاجابة عنها بشكل قاطع ومحدد ، ثانيهما عدم احراج المسترشد اذا أراد أن يتهرب من الاجابة المحددة له بأن تتاح له الفرصة فى التحرك خلال مدى محصور للاجابة التى تفيد المرشد فى الحصول على المعلومات المرغوبة . ومنعا لاستخدام الاسئلة المطلقة ، ومنعا لاحراج المسترشد يمكن للمرشد النفسى أن يتدرج به بأسئلة تمهيدية حتى يحدد موقفه من خلال سؤال قاطع يطرح عليه فى النهاية كما هو واضح فى مثال (٣) .

أما الكلمات التى يمكن أن تتشابه مع بعضها فى النطق فقط بالرغم من اختلاف صياغتها اللغوية فهى على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر (الهوى/الهواء) حيث درج أغلب الناس على نطق كلمة (الهواء) بنفس نطق كلمة (الهوى) مما يحدث لبسا فى مفهومهما لان كلمة الهوى تعنى الحب والعشق والغرام ، أما كلمة الهواء فانها تعنى المادة الغازية التى تحيط بنا ، والتى تحمل اليها غاز الاكسجين الذى نستنشق فى الشهيق والتى تحمل منا غاز ثانى اكسيد الكربون الذى نطرده فى الزفير . مرة أخرى نجد أن كلمة (الجوارى/الجوار) تتشابهان فى النطق وتختلفان فى المعنى حيث تعنى الكلمة الاولى (الجوارى) الافراد الذين يبيعون فى أسواق الرقيق والذين يسمون بالعبيد ، بينما تعنى الكلمة الثانية (الجوار) السفن والفلك كما جاء فى قوله الحق فى سورة الشورى ، الآية (٣٢) : «ومن آياته الجوار فى البحر كالأعلام» (صدق الله العظيم) ، والامثلة على ذلك كثيرة ، غير أننا لا نريد أن نفوس فى المعانى اللغوية للكلمات العربية حيث أنها لا تدخل فى نطاق بحثنا بطريق مباشر .

ومما تجدر الاشارة اليه ، مايجب على المرشد النفسى أن يراعى ترتيب الكلمات التى يصوغها فى أسئلته لما لها من تأثير مباشر على استجابات المسترشد واجاباته عنها - فمثلا عندما يسأل المرشد المسترشد بقوله :

■ هل تفضل الاستماع الى موسيقى هادئة أثناء دراستك ؟

■ هل تفضل الدراسة أثناء الاستماع الى موسيقى هادئة ؟

نجد أنه قد يتبادر الى الذهن لأول وهلة أن المعنى الذى يمكن فى كل من السؤالين واحد لا فرق بينهما فى مفهومهما ، مما يجعل مسترشد ما

يستجيب لها باستجابات متشابهة ويجيب عنها باجابات واحدة ، بينما يستجيب مسترشد آخر لهما باستجابتين مختلفتين وبالتالي تكون اجاباته عنهما متباينة . فقد يشعر المسترشد الاول ان الغرض من السؤالين واحد ، لا فرق بينهما ، وهو اقتران الدراسة بالاستماع الى الموسيقى الهادئة ، ولا انفصال عنهما ، لذلك تكون اجابته واحدة اما (نعم) أو (لا) لكل منهما حسب تفضيله الشخصي . وقد يفهم المسترشد الآخر الغرض من كل سؤال بناء على المحور الذى يدور حوله ، ووفقا للجوهر الذى يتضمنه مما يجعل كل منهما مختلفا عن الآخر فى الاستجابة له والاجابة عنه . ويتضمن السؤال الاول معنى التركيز على تفضيل الاستماع الى الموسيقى الهادئة اثناء الدراسة بينما يتضمن السؤال الثانى معنى التركيز على الدراسة اثناء الاستماع الى موسيقى هادئة ، وبالطبع يختلف المعنيان فيما يركز كل منهما عليه . فقد يفضل المسترشد الاخير ان يستمع الى موسيقى هادئة عندما يدرس فيجيب (نعم) ، ولكنه لا يفضل الدراسة عندما يستمع الى موسيقى هادئة ، فيجيب (لا) وشتان بين الامرين . والامثلة على ذلك كثيرة نذكر منها ما يلى :

- هل تناقش أمورك المنزلية اثناء وجود الاولاد ؟
- هل يوجد الاولاد اثناء مناقشة أمورك المنزلية ؟
- هل تشرب الخمر فى منزلك على مرأى من الاولاد ؟
- هل يراك الاولاد عندما تشرب الخمر فى منزلك ؟
- هل يذهب اولادك معك الى المسجد لصلاة الجماعة ؟
- هل تذهب مع اولادك الى المسجد لصلاة الجماعة ؟

## ( ٢ ) تركيب السؤال Composing the Question :

يجب على المرشد النفسى أن يكون حذرا فى طرح سؤاله بحيث لا يتصف بكونه متعدد فى استفساراته مما يستلزم عددا من الاجابات المختلفة عنه . وان كنا حذرنا على الصفحات السابقة من استخدام السؤال المزدوج (double question) الذى يحتمل الاجابة عنه باختيار واحد من اجابتين ، فانه من الاجدى والاولى أن نشدد فى التحذير من استخدام السؤال الذى يتركب من عدة أسئلة فى محتواه مما يستلزم الاجابة عنه بعدة اجابات مختلفة ومتباينة . ان الاسئلة التى تتطلب الاستجابة لها بعدة اجابات تسبب اضطرابا للمسترشد وارتباكا لتفكيره ، مما يجعله يدلى بمعلومات مبعثرة ، وغير مركزة وغير مترابطة لانه قد لا يتذكر محتوى السؤال المركب (composed question) ، ولا يتذكر الاستفسارات المختلفة التى تضمنها .

وبالتالى يصعب عليه تجميعها وفهم محتوياتها . وطالما أن الهدف الرئيسى من السؤال هو تنظيم وربط المعلومات التى يحصل عليها المرشد من المسترشد لتشخيص حالته ووضع استراتيجياته لمساعدته على عبور أزماته، فلا داعى لتعقيد الامر من الطرفين بطرح أسئلة مركبة ومعقدة ومتعددة فى محتواها وفى معناها .

وبناء عليه، يجب على المرشد النفسى أن يجرى السؤال المتعدد المطروح (Multiple question) الى عدد من الاسئلة السهلة البسيطة الواضحة التى يمكن للمسترشد أن يستجيب لها ويجيب عنها بتركيز ووعى، وبترتيب وفهم نتيجة لتذكره كل استفسار مستقل ومنفصل جاء فى كل سؤال منها . ونستعرض فيما يلى نموذجاً من هذه الاسئلة المركبة ، ثم نستعرض مفضل منها فى صورة أسئلة بسيطة فرعية ، على النحو التالى :

■ انك تخشى الحضور الى مركز الارشاد النفسى لتتلقى المساعدة اللازمة لك من أجل عبور أزماتك التى تعانى منها . هل مازلت تخشى كلام الناس عليك ولومهم لك بسبب حضورك الينا ؟ ماذا تظن أنهم سيقولون عنك ؟ ما الذى شجعك اذن على الحضور الى هنا ؟ هل أنت مستعد لمواجهةهم بعد ذلك ؟ كيف تتصرف معهم اذا واجهك أحدهم بكلمات لا تحبها ولا ترضاها ؟

□ ارى أنك تخشى الحضور الى مركز الارشاد النفسى لتتلقى المساعدة اللازمة لك من أجل عبور أزماتك التى تعانى منها .

□ هل مازلت تخشى كلام الناس عليك ولومهم لك بسبب حضورك الينا ؟

□ ماذا تظن أنهم سيقولون عنك ؟

□ ما الذى شجعك اذن على الحضور الى هنا ؟

□ هل أنت مستعد لمواجهةهم بعد ذلك ؟

□ كيف تتصرف معهم اذا واجهك أحدهم بكلمات لا تحبها ولا ترضاها ؟

### ( ٣ ) محتوى السؤال : Containment of Question :

ان الاعتبار الاخير الذى يجب على المرشد النفسى أن يراعيه عند ممارسته لفنية التساؤل بالكيفية السليمة لكى تحقق أغراضها يتمثل فيما يحتويه السؤال المطروح من استفسارات تستدعى المعلومات المحتاج اليها من المسترشد . ومن ثم يجب على المرشد النفسى أن يكون على علم تام وبينة واضحة بالخلفية الثقافية والاجتماعية والنفسية للمسترشد، وأن يكون



على دراية وروية بالخلفية التربوية والمهنية التي يتصف بها حتى يمكنه أن يطرح سؤاله ليكون على نفس المستوى الذي يكون عليه المسترشد من خلفية شاملة لجوانبه الارشادية الاربعة، الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية. عندما يطرح المرشد النفسى أسئلة بمستوى عام تتناسب مع مستوى الخلفية العامة لما يعرفه المسترشد عن نفسه ولما يعلمه عن حوله فانه بذلك يكون قد خاطب المنطق والعقلانية في تواصله معه بلا احراج وبلا جرح لكرامته. فليس من المنطق ولا من المعقول أن يسأل رجل الشارع العادى عن رايه حول الصاروخ الذرى ثم يعتقد بعد ذلك بما يجيب به عنه على فرض أنه يمثل معلومات قيمة تفيد ، وليس من اللائق ولا من الذوق الانسانى أن يسأل استاذ جامعى عن أفضل محلات لبيع الفسيخ فى القاهرة مثلا !! .

وبناء عليه، يجب على المرشد النفسى أن يبتعد بقدر الامكان عن طرح الاسئلة التي يشعر بانها تمثل مستوى أعلى من المستوى التي تكون عليه الخلفية العامة للمسترشد ، أو مستوى أعلى مما يحتويه إطاره المرجعى (frame of reference) حتى لا يتسبب فى احراجة ، وفى خجله من نفسه مما يضيع التواصل بينهما . ومن جهة أخرى ، يجب على المرشد النفسى ألا يطرح الاسئلة التي تمثل مستوى أدنى من المستوى التي تكون عليه خلفية المسترشد العامة ، أو أدنى مما يحتويه إطاره المرجعى حتى لا يتسبب فى اهانتة ، وامتهان ذكائه ، والاستهانة بخبراته . وغنى عن القول، أنه يجب البعد عن طرح الاسئلة التي لا خلفية لها عند المسترشد أبدا والتي لا يحتويها إطاره المرجعى نهائيا . وفيما يلى عدد من النماذج التي تدل على معنى ما قصدنا اليه فى هذا المبحث على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر ، نوردنا على النحو التالى :

#### ممارسات رديئة :

□ ما هى أعراض المخاوف المرضية فى رأيك ؟

□ ماذا تعرف عن أعراض الزكام ؟

□ ما رأيك فى أنشطة ١٠ ش ٠ ١ ؟

يتضح من هذه الممارسات الرديئة أن الكيفية التي استخدمها المرشد النفسى فى طرح أسئلته على المسترشد لم تكن سليمة أبدا حيث يتصف السؤال الاول بأنه أعلى من مستوى الخلفية العامة للمسترشد وأعلى مما يحتويه إطاره المرجعى حول الامراض النفسية . ان المعلومات التي تتناول استجابة المخاوف المرضية (Phobic reaction) بما فيها أعراضها ليس من



السهل أن يعرفها الانسان العادى لانها تقع ضمن الدراسات التحصيلية والخبرات المتخصصة للعاملين فى ميدان علم النفس بصورة عامة وفى الحقل الارشادى والعيادى بصفة خاصة . لذلك ، فان سؤال المسترشد حولها يخرج موقفه لعجزه عن الادلاء بآية معلومات عنها . وعلى النقيض ، يتصف السؤال الثانى بأنه أدنى من مستوى الخلفية العامة للمسترشد، وأدنى مما يحتويه اطاره المرجعى حول أعراض مرض الزكام لان كل فرد حتى الطفل الصغير يمكنه بسهولة أن يسرد عددا من أعراضه بسبب انتشاره فى أى مجتمع ، وعدم خلو أى انسان من الاصابة به . لذلك فان سؤال المسترشد حولها يمتن ذكاءه ويهيئه . ويمثل السؤال الثالث عدم النضج المهنى لدى المرشد النفسى لانه يستفسر عن معلومات من المرشد قد لا يعرفها ، ولم يسمع عنها ، أو قد يصعب عايه استحضارها بسبب الغموض فى رموزها .

### ممارسات جيدة :

- ذكرت لى أنك تعاني من الخوف الشديد عندما تكون فى مكان مرتفع . أرجو أن تزيدنى ايضاحا عن مشاعرك بوجه عام حول الاماكن المرتفعة .
- ارى انه من الافضل لك أن تعرض نفسك على طبيب متخصص ليشخص لك حالة نزلات البرد التى تعاني منها .

□ هل الحروف الهجائية (أ.ش.أ) تعنى لك شيئا ؟

- يوجد فى بلادنا العربية وكالة أنباء تسمى وكالة أنباء الشرق الاوسط ، ويرمز لها بالحروف الهجائية (أ.ش.أ) . اذا كان لديك فكرة عنها ، أرجو أن تخبرنى برأيك حول الانشطة التى تقوم بها .

يتضح من الممارسات الجيدة أن الكيفية التى استخدمها المرشد النفسى فى طرح أسئلة على المسترشد سليمة ولا غبار عليها ، حيث أنه لم يخرج المسترشد بسؤاله عن معلومات أعلى من مستوى علمه ، ولكنه استوضح منه الامر حول مشاعره فيما يتعلق بالاماكن المرتفعة والتى تعتبر وسيلة فعالة فى استعراض الاعراض المتعلقة بالخوف المرضية ، مستخلصة منه على لسانه دون مواجهته مباشرة بالاستفسار عنها . وقد احترم المرشد النفسى ذكاء المسترشد فى السؤال الثانى عندما أوحى اليه بعرض نفسه على طبيب متخصص لتشخيص حالة نزلات البرد التى يعاني منها ، والتى قد تدل على أنه مصاب بالزكام ، وقد تدل على اصابته بمرض آخر لا يعلمه هو . وحافظ المرشد النفسى على التواصل الجيد بينه وبين المسترشد عندما سأل عن الحروف الهجائية ان كانت تعنى له شيئا قبل أن يسأله عن رايه حولها ثم أكد معنى هذه الحروف (أ.ش.أ) فى ذهنه تمهيدا لسؤاله عن انشطتها .

يجدر بنا ونحن في ختام هذا الفصل أن نسرد عدد من التوصيات الهامة التي يجب أن تؤخذ في الحسبان عند ممارسة فنية التساؤل بالكيفية المرجوة حتى تحقق الهدف منها ، وذلك على النحو التالي :

#### توصيات عامة حول ممارسة فنية التساؤل :

- ( ١ ) إتاحة الفرصة للمسترشد أن يطرح أسئلته بدوره .
- ( ٢ ) طرح السؤال بصوت مسموع لا يرتقى للصياح ولا يتدنّى للهمس والتمتمة .
- ( ٣ ) طرح السؤال بدفء واهتمام ، متجنباً للآلية الباردة وكأنه محفوظ ومعد مسبقاً .
- ( ٤ ) طرح السؤال لطلب معلومات جديدة لم يسبق الحصول عليها بحيث يكون هناك حاجة أكيدة إليها .
- ( ٥ ) طرح السؤال بأسلوب هادئ لا يتصف بالضغط على المسترشد لدفعه الى الاجابة عنه قبل أن يستعد لها .
- ( ٦ ) طرح السؤال بحيث يكون مصاحباً للتواصل غير اللفظي الجيد المتميز بنبرة الصوت الملائمة والاتصال البصري .
- ( ٧ ) تجنب طرح الاسئلة التي تمس الجانب الديني والقومي للمسترشد ، والتي يجيب عنها اما (نعم) ، أو (لا) .

#### الخلاصة

يعتبر التساؤل الاداة الاساسية التي لا يستغنى عنها المرشد النفسى على اعتبار أنها الوسيلة الفعالة في دينامية المقابلة الارشادية من حيث افتتاحها وبنائها واقفالها ، ومن حيث تشخيص الحالة وعلاجها وتقويمها مما يسهم في مساعدة المسترشد على فهم نفسه وعبرور أزماته التي يعانى منها . وتعتبر فنية التساؤل الوسيلة الاساسية لاكتشاف المجهول فيما يختص بحالة المسترشد من جميع جوانبها ، حيث أنها تفيد في الحصول على المعلومات اللازمة عنه ، في تشجيعه على التعبير عن نفسه ، في مساعدته على اختبار مشاعره وأفكاره . وتفيد فنية التساؤل المرشد النفسى في تحديد أسس تشخيصه وعلاجه ، وفي وضع استراتيجياته ، في تحقيق أهدافه . كما أنها تسهم في تنمية التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد ، وبين المسترشد ونفسه ، وبين المسترشد والآخرين .

وقد يقع المرشد النفسى المبتدىء فى منزلق فنية التساؤل ، حيث يسال من أجل التساؤل فقط فيقذف بالاسئلة عشوائيا بلا معنى وبلا هدف فى وجه المسترشد مما يتسبب عنه زيادة اضطرابه ومقاطعة كلامه واحراجة . ويزداد الامر سوءا عندما يشرد المرشد النفسى عن الاستماع الى الاجابات عما وجهه من اسئلة الى المسترشد ، او عندما يشعر المسترشد أنه وضع فى محل الاتهام وكأنه يستجوب أما شرطى منتصف الليل . وقد تتحول المقابلة الى مهزلة عندما ينقلب الوضع فيها ويفلت الزمام من يد المرشد النفسى ، ويلتقط منه الخيط المسترشد فيدير المقابلة بدلا عنه :

وقد يفهم خطأ أن المرشد النفسى هو وحده الذى له الحق فى طرح الاسئلة وليس للمسترشد هذا الحق . ولكننا نؤكد على أن المسترشد له نفس الحق فى طرح الاسئلة مثلما للمرشد النفسى تماما ، غير أن طبيعة المقابلة تتطلب أن يحصل المرشد على كافة المعلومات حول المسترشد عن طريق توجيه الاسئلة المستفسرة اليه ، حيث أنها تعتبر المحرك الاساسى للمقابلة الارشادية نحو تحقيق اهدافها ، وننصح بالبعد عن تحويل المقابلة الى جلسة للثرثرة مما يستنزف الجهود ويضيع الوقت دون تحقيق أى هدف منها يصبو اليه الطرفان ، المرشد والمسترشد . ومن ثم ، تزداد قيمة فنية التساؤل عندما تمارس على أسس مدروسة لتحقيق الاهداف المنشودة . وعلى المرشد النفسى أن يتولى الدور الطليعى فى استثمارها بناء على استراتيجياته التى رسمها وينفذها من أجل مساعدة المسترشد على تخطى صعوبات تكيفه . وحتى يتحقق ذلك ، فإن المرشد النفسى يغربل كل ما يرد الى ذهنه من أسئلة حتى يختار الانسب والاصح منها بما يتلاءم مع الهدف الذى تطرح من أجل تحقيقه .

وبناء عليه فإن للمسترشد دورا هاما فى ممارسة فنية التساؤل ، استغلالا لحقه فى طرح الاسئلة بدوره على المرشد النفسى ، ولكن يجب أن يكون المرشد حذرا فى الاستجابة لها والاجابة عنها حتى يعى نوعيتها ويدرك الهدف والقصد منها فلا ينزلق فى منحدر الاستجابات الزائفة لها مما يتسبب عنه اشمئزاز المسترشد منه واستهائته بالعملية الارشادية الكلية . لذلك ، يجب على المرشد أن يستجيب لأسئلة المسترشد بتلقائية دون تصنع ولا تزييف ، وأن يبدى اهتمامه بكل ما يطرح من أسئلة وينصت اليها جيدا ، ثم يجيب عما يري أنه من الضرورى الاجابة عنه ويعتذر عما لا يجد ضرورة فى الاستجابة له دون خجل وبلا تردد .

ولما كان المسترشد يعيش فى حالة من القلق والتوتر بصورة عامة ، وتزداد



هذه الحالة عند حضوره للمقابلة الارشادية في أول مرة بصفة خاصة ، فإن من حقه أن يطرح الاسئلة التي يرى أنها قد تطمئنه وتهدىء من روعه . وقد يستهدف المسترشد من استفساراته الاطمئنان على حالته ومدى تطورها وتقدمها ، أو الاستعجال في العلاج وطلب المعلومات المتعلقة باستراتيجيته ومقومات نجاحه ، أو قد تدل استفساراته على الشعور باليأس وفقدان الامل في الشفاء .

ويقع على المرشد النفسى العبء الاكبر في ممارسة فنية التساؤل حيث تعتبر محورا للمقابلة الارشادية التي غالبا يبدأ الحوار فيها المرشد بطرح أسئلته على المسترشد من أجل استدعاء المعلومات التي يرغب في معرفتها حوله تمهيدا لتشخيص حالته حتى يضع استراتيجياته على أسس سليمة لعلاج . ولا يجوز للمرشد النفسى ولاسيما الجيد والكفاء في عمله أن يقذف بأسئلته عشوائيا بل عليه أن يراعى القواعد العامة الاساسية في ممارسة فنية التساؤل حتى تحقق الهدف منها . لذلك عليه أن يختار الوقت المناسب ليوجه فيه السؤال الملائم بالكيفية السليمة .

ويجب على المرشد النفسى أن يراعى الوقت المناسب في طرح أسئلته على المسترشد فلا يقاطعه أثناء حديثه حتى وإن طال ، ولكنه يسأل في الوقفات البسيطة التي يسترد فيها أنفاسه بين العبارات التي يتفوه بها . ويجب عليه ألا يسأله قبل أن يكون مستعدا للإجابة ، أو اذا كان السؤال سابقا لأوانه حتى لا تفقد أسئلته أهميتها ومعناها . كما يجب على المرشد النفسى أن يكون ملما بنوعية الاسئلة المختلفة ، وأن يكون على علم ودراية بأنماطها ، وصورها المتباينة حتى يختار الافضل والانسب منها ، والاكثر ملاءمة لاستخدامها مع الحالات المختلفة التي يتعامل معها . لذلك فإن المرشد النفسى الجيد ، والكفاء في عمله يدرك جيدا الفروق الاساسية بين النوعيات المختلفة من الاسئلة والتي تمثل الاسئلة المفتوحة والاسئلة المغلقة ، الاسئلة المباشرة وغير المباشرة ، الاسئلة المزدوجة ، والاسئلة المحظور استخدامها في المقابلة . وبناء عليه يمكن له أن يحدد الكيفية السليمة في استخدام أى منها لتحريك الدافع عند المسترشد فيستجيب لها ويجيب عنها بتلقائية وحرية .

وتتوقف الكيفية السليمة في استخدام الاسئلة على عدة اعتبارات هامة يجب ألا يغفلها المرشد النفسى عند ممارسته لفنية التساؤل بالكفاءة المرجوة . ان صياغة السؤال بلغة مفهومة لكل من المرشد والمسترشد أمر ضرورى لا جدال فيه ، مع الاخذ في الاعتبار التباين بين اللهجات التي تعبر عن



اللغة المشتركة بينهما ، وتطرف اللسان باللكنات المختلفة التى تدل على خلقية كل منهما فى تداول اللغة التى يتفاهمون بها . ويفضل أن تخلو صياغة السؤال من أية كلمة يكمن فيها اللبس أو الغموض فى معناها ، أو يحتمل تضمينها لأكثر من معنى ، أو يكون لها معنى عام ومطلق غير واضح المعالم وغير محدد ، أو تتشابه فى نطقها مع كلمات أخرى مغايرة لها فى المعنى ، مما يصعب على المسترشد فهم ما يقصده المرشد من سؤاله المطروح عليه . ويجب أن يتميز السؤال الذى يطرحه المرشد بكونه مفردا غير مركب من عدة أسئلة ، ولا محتويا على عدة استفسارات فى سؤال واحد ، مما يستلزم الاجابة عنه بعدة اجابات مختلفة حتى لا تتسبب فى اضطراب للمسترشد ، ولا فى ارتباك لتفكيره ، مما يجعله لا يتذكر الاستفسارات المتعددة التى يحتويها السؤال ، فيدلى بمعلوماته بطريقة مبعثرة وغير مركزة ، ويمكن للمرشد أن يتلافى هذا بتجزئة سؤاله المركب الى عدد من الاسئلة البسيطة الميسرة . ويجب أن يكون محتوى السؤال المطروح على مستوى الخلفية العامة للمسترشد من جوانبها الارشادية الاربعة، الشخصية والاجتماعية والقربوية والمهنية . من ثم ، لا يطرح المرشد أى سؤال على المسترشد يكون أعلى من مستوى خلفيته العامة حتى لا يتسبب فى احراجة، ولا يطرح سؤاله بحيث يكون أدنى من مستوى خلفيته العامة حتى لا يمتنن ذكاه .

وقد اختتم هذا الفصل بتوصيات هامة يجب ألا يغفلها المرشد النفسى عند ممارسته لفنية التساؤل حتى تحقق أهدافها هى : ( ١ ) إتاحة الفرصة للمسترشد ليسأل ، ( ٢ ) طرح السؤال بصوت مسموع ، ( ٣ ) طرح السؤال بدفء واهتمام ، ( ٤ ) طرح السؤال لاستدعاء معلومات جديدة ، ( ٥ ) طرح السؤال بأسلوب هادئ لا يتصف بالضغط على المسترشد ، ( ٦ ) طرح السؤال بحيث يكون مصاحبا للتواصل غير اللفظى الجيد ، و ( ٧ ) تجذب الاسئلة التى تمس الجانب الدينى والجانب القومى للمسترشد ، والتى يجيب عنها : ( نعم ) أو ( لا ) .

## تمارين للمناقشة

أولا : «تعتبر فنية التساؤل الاداة الرئيسية التى لا يستغنى عنها المرشد النفسى فى ادارة المقابلة الارشادية» .

■ ناقش هذه العبارة، موضحا اهميتها بالنسبة للمرشد والمسترشد على حد سواء .

ثانيا : «قد ينزلق المرشد النفسى المبتدىء فى منحدرات فنية التساؤل ولاسيما اذا كان حديث التخرج» .

■ تناول الاخطاء التى قد يقع فيها المرشد النفسى المبتدىء عند ممارسته لفنية التساؤل .

ثالثا : «يمارس المرشد النفسى وحده فنية التساؤل دون أن يكون للمسترشد أهلية فى ممارستها» .

■ ما رأيك فى هذه العبارة ؟

رابعا : «تزداد قيمة ممارسة فنية التساؤل اذا كانت الممارسة على أسس مدروسة» .

■ ما هى هذه الاسس المدروسة التى تدعم ممارسة فنية التساؤل ؟

خامسا : «أوصى المؤلف بعدم اغفال دور المسترشد فى ممارسة فنية التساؤل» .

■ تناول هذا الدور بشئ من التفصيل .

سادسا : «يستفسر المسترشد غالبا عن حالته وذاته لاسباب تتعلق باللاطمئنان ، استعجال العلاج ، أو مما يدل على يأسه من العلاج»

■ اشرح الاسباب الثلاثة التى تدفع المسترشد للاستفسار حول حالته وذاته مع ذكر مثالين فقط لكل سبب منها ؟

سابعا : «أكتب مذكرات مختصرة حول كل مما يأتى مع ذكر أمثلة توضيحية لكل منها :

(١) استفسار المسترشد حول دور المرشد فى مساعدته .

(٢) استفسار المسترشد حول اتجاه الآخرين نحوه .

ثامنا : «اذكر دور المرشد النفسى فى ممارسة فنية التساؤل بشيء من التفسير ، مع التوضيح بمثال» .

تاسعا : «يستغل المرشد النفسى النجىة الوقت المناسب ليشرح أسئلته على المسترشد» .

■ بين المتضمنات الثلاثة التى يدل عليها الوقت المناسب مع التوضيح بمثال للممارسات البرديئة ومثال للممارسات الجيدة لكل منها .

عاشرا : «ما المقصود باختيار السؤال الملائم فى فنية التساؤل ؟»

وضح اجابتك بمثال حول تصنيف الاسئلة الى نوعياتها المختلفة .

خادى عشر : «تكلم عن تصنيف واخذ من تصنيفات الاسئلة الآتية ، مع ذكر مميزاته ، والانتقادات عليه ، موضحا بالأمثلة المناسبة» .

(١) الاسئلة المفتوحة .

(٢) الاسئلة المغلقة .

(٣) الاسئلة المزدوجة .

(٤) الاسئلة المباشرة .

(٥) الاسئلة غير المباشرة .

ثانى عشر : «تتضمن الكيفية السليمة فى استخدام الاسئلة ثلاثة اعتبارات هامة يجب مراعاتها عند ممارسة فنية التساؤل» .

■ ناقش هذه العبارة ، موضحا الكيفية السليمة ، ومتضمنات الاعتبارات الثلاثة المذكورة .

ثالث عشر : «اشرح اعتبارا واحدا من الاعتبارات الثلاثة الآتية بالتفصيل مع التوضيح بالأمثلة» .

(١) صياغة السؤال ، (٢) تركيب السؤال ، (٣) محتوى السؤال .

رابع عشر : «لسرد التوصيفات العامة حول ممارسة فنية التساؤل» .

## الفصل الثاني عشر

### فنيات الفعل (٢) : فنية المواجهة

#### ACTION TECHNIQUES (2) : CONFRONTING TECHNIQUE

- تعريف المواجهة .
- تصنيفات المواجهة .
- أهمية المواجهة .
- مستويات المواجهة .
- اعتبارات هامة حول المواجهة .
- الخلاصة .
- تمارين للمناقشة .





تعتبر فنية المواجهة (technique of confrontation) وسيلة فعالة يستخدمها المرشد النفسى عندما يريد أن يضع المسترشد أمام ما يخفيه من أفكار وأفعال، محاولا تجنبها وتحاشيها دون أن يخرج موقفه فيتعذر عليه الهروب منها. وتسهم فنية المواجهة في مساعدة المسترشد على تحمل مسئولياته نحو تخطى صعوبات تكيفه وعبور أزماته بواسطة كشف التناقضات التى تكمن فى سلوكياته، والعمل على إزالتها. ويفضل استخدام هذه الفنية فى المرحلة الوسطية من مراحل المقابلة الإرشادية والتى سبق الإشارة إليها فى فصل سابق تحت مسمى مرحلة البناء (Stage of structure) عندما تدعم الثقة ويتبلور التقبل بين طرفى المقابلة ، المرشد والمسترشد، حيث يشعر الأخير بأهمية استخدامها من حيث تنشيطه وتحريكه لاداء فعل ايجابى يسهم فى تحقيق الاهداف العامة والخاصة للمقابلة الإرشادية، وبشرط ألا تتسبب فى جرح مشاعره مما يجعله يعتقد بأنها موجهة للنيل من شخصيته ومس كرامته .

### تعريف المواجهة

#### DEFINITIONS OF CONFRONTATION

يمكن تعريف المواجهة (confrontation) بأنها فنية تستخدم فى كشف المتناقضات بين ما يقوله الفرد وما يفعله ، مما يجعله أكثر قدرة على رؤى نفسه وسلوكه مثلما يراها الآخرون ، لا كما يراها هو ، وذلك بكسر الحواجز التى تفصل بين ما يقوله وما يفعله، ويتحطيم الحيل الدفاعية التى تباعد بينهما . ومن ثم، يرى الفرد نفسه كما هى على حقيقتها بما يتفق مع رؤية الآخرين لها دون زيف وبلا إنكار، ويدرك سلوكه كما هو فى واقعه بما يتفق مع وجهة نظر الآخرين حوله دون مجاملة وبلا نفاق . وقد أشار الى هذا المعنى كاركوف (Carkhuff, 1971) بقوله : أخبر عنها كما هى (telling it like it is).

عرف كاركوف وبرنسون (Carkhuff & Berenson, 1967) المواجهة بأنها قد تتدرج من التحدى الخفيف الى الاصطدام المباشر بين المرشد والمسترشد . وأضافا أن المواجهة تخلق نوعا من التحدى للمسترشد من أجل حشد امكاناته الشخصية لاتخاذ خطوة ايجابية فى القيام بفعل بناء نحو الاعتراف العميق بذاته . وعندما يصل الأمر الى حد الاصطدام فان ذلك يعتبر دليلا على

نمو شخصية المسترشد وتطورها . ومن ثم فإن المواجهة تعتبر العربية التي تنقل الوعي بالاستبصارات الداخلية الى فعل واقعي .

عرفت أوكن (Okun, 1976) المواجهة بأنها تتضمن تغذية رجعية فورية وافية من المرشد النفسى حول ما يظنه ويفكر فيه بخصوص سلوكيات المسترشد المقاومة التي تبدو في المتناقضات الواضحة بين أقواله وأفعاله والتي تتسرب عفويا مما يحاول تجنبه وإخفائه .

وصف ايجان (Egan, 1976) المواجهة بأنها دعوة صريحة من المرشد النفسى للمسترشد حتى يفحص ويختبر سلوكه وعواقبه بعناية أكثر. وأضاف أن المرشد النفسى يمكن أن يكون نموذجا جيدا في تجسيد أهمية المواجهة وضرورتها اذا طبقها على نفسه أولا في رؤية المسترشد وعلى مسمع منه .

وعرف بيتروفسا وآخرون (Pietrofesa & Others, 1978) المواجهة بأنها ارتباط نشط بين التعاطف والتفسير والفورية مما يساعد المسترشدين على بلورة وتجسيد التناقضات التي تبدو في تعبيراتهم وسلوكياتهم حتى يتمكنوا من تحقيق التوافق السليم في حياتهم بناء على تخفيف حدة الصراعات والاضطرابات التي تنتابهم ، وبناء على ازالة حالة التوتر والقلق التي يعانون منها .

### تصنيفات المواجهة

#### CLASSIFICATION OF CONFRONTATION

صنف كرومبولتز وثورسن (Kruboltz & Thoresen, 1969) المواجهة من حيث حدوثها الى تصنيفين أساسيين هما : ( ١ ) تحدث المواجهة عندما لا يعنى المسترشد بأن سلوكه غير ملائم ، وعندما يعتقد بأن مشكلاته قد حدثت نتيجة لعوامل خارجية عن ارادته ، ( ٢ ) تحدث المواجهة عندما لا يمنح المسترشد لنفسه بالادراك الحقيقى لعواقب سلوكه . ولعل الامثلة التوضيحية التالية تدل على هذين التصنيفين :

#### التصنيف الاول :

□ المرشد : تقول انك سرقت هذا المبلغ لانك محتاج اليه ، بينما تنتهم الاغنياء بالسرقة وتلومهم على ما وصلوا اليه من مستوى مادي كبير .

□ المرشد : تلوم الفتاة التي اغتصبتها لانها كانت السبب في اغرائك على اغتصابها ، ولا تلوم نفسك على مقاومة اغرائها ، وكان العصفور يكون

على خطأ عندما يحلق في الهواء فوق الصياد ، بينما يكون الصياد على صواب عندما يوقع به ويصطاده .

### التصنيف الثانى :

□ المرشد : ترى أنه لا لوم عليك عندما زنيت بتلك المرأة لانك رجل ، بينما لا يفرق الاسلام بين الزانى والزانية فى اقامة الحد على كل منهما .

وصنف كاركوف (Carkhuff, 1969) المواجهة الى ثلاثة تصنيفات عريضة هى : ( ١ ) مواجهة التناقضات بين تعبيرات المرشد النفسى فيما يرغب أن يكونه وفيما يمارسه من خبرات ، بمعنى مواجهة التناقضات بين نفس المرشد المثالية ونفسه الواقعية ، ( ٢ ) مواجهة التناقضات بين تعبيرات المسترشد فيما يدركه عن نفسه وفيما يلاحظ عن سلوكه ، بمعنى مواجهة التناقضات بين استبصار المسترشد الداخلى ، وفعله الخارجى ، ( ٣ ) مواجهة التناقضات بين ما يراه المرشد النفسى عن مسترشده وما يراه المسترشد عن نفسه ، بمعنى مواجهة التناقضات بين الحقيقة التى يعيها المرشد عن المسترشد وبين الوهم الذى يعيش فيه الاخير . وفيما يلى ثلاثة أمثلة نسردها لتوضيح تقسيمات كاركوف بالترتيب على النحو التالى :

□ المرشد : اننى أسمى جاهدا لكسب ثقة هذا المسترشد ، بينما تتباعد المسافة بينى وبينه فى كل مقابلة .

■ المسترشد : أشعر أننى صادق فى عواطفى نحو زوجتى لما أكنه لها من حب واحترام ، بينما أسىء معاملتها كل يوم .

□ المرشد : تقول أنك لست فى حاجة الى مساعدة من أحد على حل مشكلاتك ، بينما لا تتردد فى أن تخبر أى فرد تقابله عما تعاني منه وكأنك تستجير به لينقذك منها .

صنفت أوكن (Okun, 1976) المواجهة الى تصنيفين أساسيين حيث يركز أحدهما على الشعور الحقيقى الدفين فى نفس المسترشد ، بينما يركز التصنيف الثانى على اظهار التناقضات فى أقواله وأفعاله . ولعل الأمثلة التوضيحية التى نسردها على النحو التالى تدل على ما قصدته أوكن .

### التصنيف الاول :

□ المرشد : أرى أنك تحاول التهرب من الاجابة على سؤالى هذا .  
□ المرشد : أظن أنك تحاول أن تخفى أمرا ما لا تريد أن تخبرنى عنه .



- المرشد : أشعر أنك لا تريد أن تتطرق بالحديث عن زوجة أبيك .
- المرشد : كلامك يدل على عدم اقتناعك بالمقابلات الارشادية هذه .
- المرشد : يبدو لى أنك تستعذب لوم نفسك وتانيبها .

### التصنيف الثانى :

- المرشد : أرى الحزن فى عينيك بالرغم من وجود ابتسامة على شفثيك .
- المرشد : تقول أنك تحب زوجتك كثيرا بينما تعاملها بقسوة وغلظة .
- المرشد : تمتدح زوجتك بأنها أحن على ابنتك منك، بينما تحاول أن تنتزعها منها بأمر من المحكمة .
- المرشد : ذكرت لى أنك ضاعفت جهدك فى الدراسة، بينما تدل تقاريرك المدرسية على رسوبك هذا العام .
- المرشد : تغيبت كثيرا عن العمل بسبب حالتك الصحية ، بينما تدل التقارير الطبية على سلامتك وخلوك من الامراض .

وصنف ميتشل وبرنسون (Mitchell & Berenson, 1978) المواجهة الى خمسة تصنيفات هى : ( ١ ) مواجهة الخبرة حيث تتضمن استجابة المرشد النفسى لآى تناقض بين مايقوله المسترشد عن نفسه ومايراه هو عنه نتيجة لخبراته فى السلوك الانسانى ، ( ٢ ) المواجهة التعليمية حيث تتضمن استجابة المرشد النفسى لآى نقص فى معلومات المسترشد حول موضوع المناقشة أو عدم فهمه له ، ( ٣ ) مواجهة القوة وتتضمن التركيز على قدرات المسترشد البنائية ، ( ٤ ) مواجهة الضعف حيث تحدث عندما يركز المرشد النفسى على نقاط الضعف فى شخصية المسترشد وفى سلوكه ، ( ٥ ) مواجهة التشجيع وتتضمن تشجيع المسترشد على التصرف فى شئون حياته باستقلالية وبأسلوب بنائى ايجابى . ولعل الامثلة التى نوردها بالترتيب على النحو التالى يوضح هذه التصنيفات :

### التصنيف الاول :

- المرشد : ترى أن التدخين غير مضر بصحتك، بينما هم تستطيع أن تفوز فى سباق العدو هذا العام كما اعتدت فى كل عام .
- المرشد : تقول أنك أقلعت عن التدخين ، بينما وجد مدير المدرسة علبة سجائر فى يدك أثناء الفسحة الاولى اليوم . كيف تفسر ذلك ؟

□ المرشد : مازلت تخبرنى عن معاناتك من الشعور بالوحدة، بينما تذكر الآن أنك كنت برفقة جماعة من الاصدقاء ليلة أمس .

□ المرشد : يبدو الحزن فى عينيك وفى نبرات صوتك بالرغم من قولك الآن أنك ارتحت من المشكلات التى كانت بينك وبين زوجتك بعد انفصالك عنها فى الاسبوع الماضى .

□ المرشد : ارى ابتسامة على وجهك بالرغم من قولك الآن أنك حزنت كثيرا عندما تركت ابنة زوجتك المنزل لتعيش فى السكن الجامعى .

□ المرشد : تريد أن تنتقل الآن الى عمل جديد، بينما تنتظر ترقية وعلاوة اجتماعية فى عملك الحالى .

□ المرشد : تظن أن ادمانك على المخدرات يزيد من قدرتك وطاقتك الجنسية، وفى نفس الوقت تشتكى من زوجتك بأنها تتهرب منك كلما طلبتها للجماع الشرعى .

### التصنيف الثانى :

□ المرشد : أرى أنك تحتاج الى تفسير أكثر حول هذا الأمر مرة أخرى لأنه يبدو لى أنك لم تفهمه جيدا فى المرة السابقة .

□ المرشد : تريد أن تلتحق بكلية الهندسة بعد حصولك على الثانوية العامة فى هذا العام، بينما لم تعد نفسك لهذا الالتحاق من حيث جمع المعلومات اللازمة حوله . أظن أنه من الأفضل أن تسعى لتوفير هذه المعلومات منذ الآن .

□ المرشد : أرى أنه ينقصك الخبرة اللازمة للالتحاق بهذا العمل . لذلك من الأفضل أن تعد نفسك بالتمرين والتدريب على ممارسته قبل الالتحاق به . دعنا نرى كيف يتم ذلك ؟!

□ المرشد : أظن أنك فى حاجة الى مزيد من المعلومات حول العلاقة الجنسية الشرعية بين الزوجين ، ولاسيما أنت مقبل الآن على عقد النكاح فى الشهر القادم ان شاء الله .

□ المرشد : اعتقد أنه من الأفضل أن نناقش حول كيفية التعامل مع ابنك الذى فى سن المراهقة بدلا من الشكوى المستمرة والدائمة من سلوكياته .

□ المرشد : مارأيك فى أن نرى حكم الاسلام فى تعليم الفتاة قبل أن تحكم على ابنتك بالجلوس فى المنزل وحرمانها من التعليم ؟

□ المرشد : افضل الا نسبق الاحداث . لذا أرى أنه يجب عليك أن تعرض نفسك على طبيب للامراض الباطنية لتحديد ما اذا كانت علتك عضوية أم نفسية .

### التصنيف الثالث :

□ المرشد : أرى أنك غير متأكد من فوزك في هذا السباق، بينما قدراتك الرياضية تدل على امكانية فوزك ان شاء الله . ألم تحصل على الميدالية الذهبية لمثل هذا السباق في العام الماضي ؟

□ المرشد : أرى أنك تشك في نجاحك بتفوق في الثانوية العامة لهذا العام، بالرغم من تفوقك المستمر والدائم عبر السنوات الدراسية الماضية .

□ المرشد : يبدو أنك تخشى عدم الانجاب بالرغم من تأكيد الفحص الطبى بعدم وجود موانع لذلك باذن الله .

□ المرشد : أظن أنك تخشى العودة الى الادمان على الخمر مرة أخرى بالرغم من اقلعك عنها منذ خمسة شهور .

□ المرشد : اعتقد أنه ليس هناك أى سبب يجعلك ترفض العمل ولاسيما أنه يتميز بايجابيات تتلائم مع قدراتك التى دلت عليها نتائج اختباراتك النفسية .

□ المرشد : أشعر أنه لا يوجد أى مبرر يجعلك تتردد في خطبة زميلتك بالعمل، وخصوصاً أنك تتمتع بامكانيات تؤهلك لهذا الزواج بناء على ما استخلصناه من المقابلات الارشادية السابقة .

□ المرشد : لقد تصديت للارزمة النفسية التى مررت بها في العام الماضي ، وعبرتها بسلام والحمد لله، لذلك أظن أنك قادر على مواجهة هذه الارزمة النفسية التى تعانى منها الآن، وسوف تتخطاها بسلام ان شاء الله .

### التصنيف الرابع :

□ المرشد : أرى أنك متشائم أكثر من اللازم ، وأنت ترى الدنيا بمنظار اسود ، مما يجعلك لا تثق في أى فرد كان حتى أقرب الناس اليك .

□ المرشد : أظن أنك تسعى لترك عملك بالشركة لأنك غير قادر على مواجهة زميلتك بها التى رفضتك عندما طلبت يدها في الشهر الماضى .

□ المرشد : أرى أنك عدت مرة أخرى الى الادمان على المخدرات بالرغم

• مما تسببت فيه من وضعك في السجن لعدد من السنين ، وعلاوة على ما أصابك من تدهور في حالتك الصحية بشكل عام .

□ المرشد : يبدو أنك غير قادر على الكف عن لعب القمار ، بالرغم من الازمات المادية الحادة التي تعاني منها أسرتك بسببه .

□ المرشد : أرى أن مفاهيمك غير صحيحة حول واجبات زوجتك نحوك ، فهي ليست جارية ولا أمة ، إنما هي لباس لك كما أنت لباس لها .

□ المرشد : اعتقد أن الشكوك التي تساورك حول اخلاص زوجتك لك ليست لها أساس من الصحة لانه لا يوجد أى دليل يؤكد هذا .

□ المرشد : أرى أنك دائماً تلقى باللوم على والديك لانهما لم يهتمما بتعليمك في الصغر ، بينما لا أرى أى مانع يعوقك عن البدء فيه الآن .

#### • التصنيف الخامس :

□ المرشد : أظن أنه إذا بحثت عن عمل اضافى بعض الوقت يمكنك أن تساعد أسرتك على مواجهة متطلبات المعيشة المرتفعة التي تشكو منها .

□ المرشد : أرى أنه لاعيب في عرض نفسك على طبيب لفحص قدرتك على الانجاب ولاخجل في ذلك طالما أنه لا يوجد أى مانع للانجاب عند زوجتك .

□ المرشد : اذا عزمتم فتسوكل على الله . بما أنك مقتنع بخطيبتك وهى مقتنعة بك ، وبما أن أسرتيكما متفقتان على كل شيء ، فليس هناك أى مبرر للتأخير في عقد القران .

□ المرشد : من الافضل أن تطرق كل باب تجده مناسباً لمؤهلاتك وقدراتك وامكانياتك ، فلا تكتفى بالتقدم الى جهة واحدة فقط . وسوف يختار الله سبحانه وتعالى الافضل لك .

□ المرشد : يجب أن يكون عندك ارادة قوية للكف عن ممارسة العادة السرية . ان خطورة الادمان عليها تكمن في تفضيلها واستعذابها على الممارسة الجنسية الشرعية مع الزوجة . وأظن أنك لا تريد أن تضحي بمتعة حقيقية دائمة وتستبدلها بلذة وهمية زائلة !!

□ المرشد : اذا كنت تحب الانتظام في السلك العسكرى لخدمة وطنك . منا لافضل أن تلتحق به على مستوى علمى عال بأن تكون مثلاً مهندساً بالجيش ، أو مثلاً للعدالة في الشرطة .

□ المرشد : أنا لا أحبذ أن تترك وطنك للعمل بالخارج من أجل المادة اذا



بذلت جهدا أكثر في عملك الحالى هنا ، واذا نظمت وقتك واستثمرته  
لزيادة دخلك بالطرق المشروعة ، فانه يمكنك أن تحقق ما تصبو اليه  
دون التخلي عن خدمة وطنك .

### أهمية المواجهة

#### THE IMPORTANCE OF CONFRONTATION

يستدل من المعنى الاولى لفهوم المواجهة على مدى أهميتها في كونها  
وسيلة فنية فعالة ومؤثرة يستخدمها المرشد النفسى من أجل مساعدة المسترشد  
على كسر أى جدار قد يحول دون وصوله الى أعماق نفسه لاستبصار  
ما بداخلها وترجمته الى واقع عملى ينعكس على سلوكه بما يجعله مطابقا  
لافكاره ومشاعره وأقواله فيكون واضحا في رؤيته مثلما يكون واضحا في رؤية  
الآخرين . عندما يتواجه المسترشد مع نفسه في محاولة لكسر ذلك الجدار  
الذى يحجب الحقيقة ويطمس معالمها، والذى يزيغ الواقع ويمزجه بالوهم  
فانه يكون قد وصل الى وعى كامل بما يمكن أن يدركه من مختلف الطرق  
التي تمكنه من ترجمة مرئياته الداخلية الى سلوكيات واقعية وفقا لنظام  
القيم السائدة في المجتمع الذى يعيش فيه ، فيرى نفسه كما يراها الآخرون،  
ليس منعزلا عنهم في برج عاجى، ولا مداسا بأقدامهم في قاع وحلى .

وتسهم فنية المواجهة بدرجة كبيرة في تحقيق الهدف الرئيسى للفترة  
النهائية من فترات مرحلة البناء الثلاثة للمقابلات الارشادية ، والتشخيصية  
والعلاجية ، والتي تسمى بتطابق النفس (Congruence of Self) كما سبق  
الاشارة اليها في الفصل العاشر من هذا المؤلف . ومن ثم ، تعتبر المواجهة  
فنية بنائية (constructive technique) لما تحققه من أمن فوري للمسترشد  
وبناء صلب لجوانب شخصيته عندما يدرك مدى الالم الذى سببه لنفسه  
بسبب رؤيته غير الواقعية لها وانعكاس هذه الرؤية على سلوكياته المنعزلة  
عنها، وعندما يدرك مدى اتساع الهوة السحيقة بين ما يكون عليه الناس من  
وضع عام متصل بالواقع وبين ما يكون هو عليه من وضع خاص يتصف بانكاره .  
ومن ثم، يعيد المسترشد حساباته مع نفسه ليصح رؤيته لها، محاولا مطابقة  
سلوكياته مع مرئياته الداخلية، ومحاولا تضيق الفجوة بينه وبين الآخرين  
مما يكسبه ثقته في نفسه واحترامه لها، ويكسبه ثقة الناس فيه واحترامهم له .

وتخلق فنية المواجهة أسلوبا للتحدى بين المرشد والمسترشد من جهة، وبين  
المسترشد ونفسه من جهة أخرى . فعندما يصير المرشد النفسى على مواجهة  
المسترشد بالمتناقضات التى تبدو بين أقواله وأفعاله فانه بذلك يتحداه حتى  
يرده من عالم الخيال الى عالم الواقع، حتى يخرج من الوهم الى الحقيقة،

حتى ينقله من اطاره المرجعى الخارجى الى اطاره المرجعى الداخلى ،  
وحتى تتطابق نفسه الواقعية مع نفسه المثالية ، فيصبح شخصا سويا . وعندما  
يتقبل المسترشد ممارسة سلوكه الجيد بعد أن يعى ويدرى استبصاره الداخلى  
لنفسه ، فانه بذلك يتحدى نفسه حتى يحافظ على كل جديد فى سلوكه ،  
وحتى يداوم عليه ويستمر ، ملقيا خلف ظهره كل قديم فيه دون النظر اليه  
وبلا عودة ، فيصبح بذلك فردا جديدا وشخصا سويا .

### مستويات المواجهة

#### LVELS OF CONFRONTATION

يجب ألا تستخدم فنية المواجهة الا فى مرحلة البناء للمقابلات الارشادية ،  
تشخيصية كانت ام علاجية على أن تكون فى الفترة النهائية منها ، حتى تكون  
اللفة بين المرشد والمسترشد قد بنيت ، وحتى يكون التواصل بينهما قد دعم ،  
مما يجعل العلاقة الانسانية المهنية بين الاثنین على مستوى وثيق يسمح  
بتقبل كل منهما للآخر دون حساسيات تتسبب فى تحويل المسترشد الى فرد  
مهاجم ، فرد مدافع ، فرد مقاوم ، أو فرد منسحب على أحسن تقدير . ومن ثم ،  
فان المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله يتدرج بالمواجهة تدرجا منطقيا  
على مستويات تصاعدية ارتقائية بحيث لا يشعر بها المسترشد ، وحتى لا تكون  
المواجهة مفاجأة له فتفقد الغرض من استخدامها ، أو قد تحقق عكس ما هو  
متوقع منها ، وذلك لان عنصر المفاجأة غير مطلوب وغير مستحب الا فى  
حالات معينة تتطلبها الضرورة القصوى مثل حالات الادمان على الخمور  
والمخدرات والقمار والعادة السرية والممارسة الجنسية غير المشروعة .

وبناء عليه ، أجريت الدراسات والبحوث حول المستويات المثلى للمواجهة  
التي يمكن أن ينتقل خلالها المرشد النفسى متدرجا بمسترشده من مستوى  
أدنى الى مستوى أرقى فيها مبتدئا مما يكاد يوصف بكونه مستوى للاسترخاء  
ومنتهيا الى ما قد يوصف بأنه مستوى التحدى . ولعل الدراسات والبحوث  
التي أجراها رواد علم النفس الارشادى وعلم النفس الاكلينيكي على  
اختلاف مدارسهم النفسية قد ساهمت فى تحديد خصائص هذه المستويات  
حتى وان اختلفوا فى تعددها وفى مسمياتها . ونذكر من هؤلاء الرواد  
الارشاديين والاكلينيكين : اندرسون ، دودز ، وكاركوف (Anderson, Douds,  
(1967) & Carkhuff ، برنسون وميتشل (Berenson & Mitchell, 1968)  
برنسون وميتشل (Berenson & Mitchell, 1969) ، وكاركوف وبرنسون  
(Carkhuff & Berenson, 1967) ويسرد المؤلف فيما يلى عدد من هذه

المستويات بناء على تلك الدراسات المذكورة بشيء من التصرف يذكرها على النحو التالي :

### المستوى الاول :

يتميز هذا المستوى بان المرشد النفسى يتصف بالسلبية التامة فى تعامله مع كل المتناقضات التى تبدو بين أقوال المرشد وأفعاله ، والتى تبرز واضحة فى كلامه وسلوكه بحيث يتظاهر بتجاهلها تماما ولا يعرّها أى اهتمام على أن يعود اليها فيما بعد . ومن ثم يطمئن اليه المرشد فيسترسل فى عرضها تلقائيا وعفويا دون تحفظ عليها ، بلا خوف وبلا تردد ، وبدون خجل وبلا استحياء ، مما يسهل الامر على المرشد أن ينفذ فى أعماقه ليستكشف ما يخفيه ويحجبه فى قرارة نفسه ومقارنته بما يبدو على أفعاله الظاهرة وسلوكياته الحاضرة .

### المستوى الثانى :

يتميز هذا المستوى بان المرشد النفسى يتصف بالسلبية بدرجة كبيرة فى تعامله مع أغلب التناقضات التى تبدو بين أقوال المرشد وأفعاله ، بحيث يتظاهر بتجاهلها ، فلا يعيرها أى اهتمام على أن يعود اليها فيما بعد . وفى نفس الوقت يتصف تعامله مع قليل من هذه التناقضات لما لها من أهمية خاصة بالايجابية نوعا ما ، حيث يركز عليها ويلفت نظر المرشد اليها برقة دون تحامل وبلا تحد ، مشيرا بذلك الى عدم تقبله لها صراحة وبلا مجاملة . ومن ثم ، يتيقظ المرشد ويتنبه بان هناك شيئا ما يبدو واضحا فى أقواله وأفعاله يتسبب فى جعل المرشد النفسى لا يرضى عما يقول وعما يفعل .

### المستوى الثالث :

يتميز هذا المستوى بان المرشد النفسى يتميز بالسلبية نوعا ما فى تعامله مع القليل من المتناقضات التى تبدو بين أقوال المرشد وأفعاله ، ولا سيما اذا كانت لا تمثل بطبيعتها جانبا كبيرا من الاهمية ، فيتجاهلها مؤقتا على الا ينساها فيما بعد . وفى نفس الوقت يتعامل المرشد النفسى مع أغلب التناقضات ولا سيما الهامة والخطيرة منها بدرجة كبيرة من الايجابية حيث يركز عليها ويشير اليها بطريقة غير مباشرة تتميز بالتلميح وخالية من التجريح ، وذلك بسبب كثرة التناقضات وتعددتها وحتى لا تتسبب فى نتائج عكسية وآثار مضادة تؤثر على المرشد فيتحول الى شخص مهاجم ، شخص مدافع ، شخص مقاوم ، أو شخص منسحب على أحسن تقدير .



#### المستوى الرابع :

يتميز هذا المستوى بأن المرشد النفسى يتصف بالايجابية المطلقة فى تعامله مع كل المتناقضات التى تبدو بين أقوال المسترشد وأفعاله ، فلا يهملها ولا يتجاهل أى منها مهما كانت نفاختها . ويستخدم المرشد النفسى فنية المواجهة على هذا المستوى بطريقة مباشرة وثاقبة ، متميزة بالصراحة التامة وبالوضوح المطلق . وخالية من أية مجاملة . وبناء عليه ، يفيق المسترشد من غفوته بلا عودة اليها ، ويرى نفسه بمزاة صادقة لا زيف فيها ، محاولاً أن يتلمس طريقه الى الحقيقة ، وأن يمارس سلوكه فى الواقع بما يتفق مع مرئياته الداخلية بلا حواجز تفصلهما ، وبما يتطابق مع مشاعره الدفينة دون انفصام بينهما . وعندما يصل المسترشد الى «ذا الحد» ، فإن المرشد النفسى يكون قد استخدم فنية المواجهة على أرقى مستوى لما تتصف به من صراحة ووضوح بلا مجاملة ولا رياء ، ولما تتميز به من موضوعية مجردة بلا حساسيات متعمدة قد توحى بالنقد واللوم والتأنيب والتوبيخ .

#### المستوى الخامس :

يتميز هذا المستوى بأن المرشد النفسى يتميز بالتحدى فى تعامله مع أية تناقضات تظهر فى أقوال المسترشد وأفعاله مهما كانت بساطتها دون أن يواجهها بتحدى سافر قد يصل الى حد التصادم مع المسترشد . ولا يتوانى المرشد النفسى لحظة واحدة عن محاصرة المسترشد حول كل ما يبدر منه من مشاعر وأفكار وأقوال ، وحول كل ما يصدر عنه من تعبيرات وسلوكيات وأفعال . ويصل المرشد النفسى عادة الى هذا المستوى من المواجهة مع المسترشد عندما لم تحقق المستويات الاربعة السابقة أهدافها ، مما يتعذر على المرشد النفسى رد المسترشد الى عالمه الواقعى . وعلى الرغم من أسلوب الرقعة الذى يوصى به أغلب الكتاب والمؤلفين عندما يستخدم المرشدون النفسيون فنية المواجهة مع المسترشدين ، إلا أن نبرة التحدى تبدو واضحة فى العبارات اللفظية الممتزجة بانفعالات الغضب التى تبدر من أغلب الممارسين المهنيين فى مجال الارشاد والعلاج النفسالى عندما لم تحقق الرقعة القصد منها . ولعل المثال الآتى يوضح ذلك .

المرشد النفسى : محمد !! أنا فى الحقيقة أريد أن أساعدك بكل ما لدى من خبرة على عبور أزمتك النفسية التى تعاني منها ، ولكنى أشعر أنك لا تتوانى فى وضع العراقيل أمامى فى كل مرة أحاول فيها مساعدتك ، لتحول دون ذلك ، فكلما أحاول الاقتراب منك شبرا ، تحاول أنت الابتعاد عني ذراعاً ، وكلما أحاول أن أدعم علاقتى معك ، تحاول أن تهدمها ، وكلما



أحاول أن أوثق روابط الصلة بك ، تحاول أنت أن تقطعها . أنت بذلك تضر نفسك ولا تضرني أنا . في الحقيقة أنا متعجب من أمرك . أنت لا تريد أن تتعاون معي من أجل مساعدتك . فلتتذكر قول الله تعالى في سورة الرعد ، الآية ( ١١ ) : « أن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم » . صدق الله العظيم .

### اعتبارات هامة حول المواجهة

#### IMPORTANT CONSIDERATIONS ABOUT CONFRONTATION

تتضمن المواجهة عادة معاني الاحراج ، والتحدى ، واللوم والتأنيب ، والتوبيخ والتجريح ، مما يظهر الشعور بالغضب عند المسترشد فيضطرب التواصل بينه وبين المرشد ، الامر الذي يؤدي الى نفس العلاقة الانسانية بينهما من أساسها ، والى هدم المقابلة الارشادية وردها الى بدايتها ان لم تتسبب في فنائها نهائيا . ومن ثم يجب أن تتميز المواجهة فعل تأكيدى (assetive action) وليس بسلوك عدوانى (aggressive behavior) وحتى يتحقق ذلك، فان المرشد النفسى مطالب بأن يتجنب الاعلان عن نفسه وأن يتحاشى استعراض عضلاته المهنية أمام المسترشد ، فلا يبدو أمامه وكأنه عالم ببواطن الامور ، وبأنه المكتشف الوحيد للاسرار الانسانية ، بل يجب عليه أن يخفى مشاعره وأحاسيسه نحو المسترشد فيما توصل اليه من تعرف على التناقضات التى تكمن فى أقواله وأفعاله . لذلك يجب على المرشد أن يسارع الى مساعدة المسترشد بأقصى درجة ممكنة من الصبر والاخلاص وأرقى درجة ممكنة من الخبرة والمران حتى يدرك بنفسه هذه التناقضات التى تختبئ خلف كلماته والتى تتوارى فى ثنايا أفعاله، فيحس بها ويعلن بنفسه عنها . وبناء عليه ، فان التزام المرشد بمساعدة المسترشد على هذا النحو يعتبر جزءا لا يتجزأ من الاستراتيجية الارشادية ووسيلة فعالة من الوسائل العلاجية التى تسهم الى حد كبير فى تحقيق الاهداف العامة والخاصة من المقابلات الارشادية سواء اكانت تشخيصية أم علاجية .

ويجدر بنا ونحن فى ختام هذا الفصل أن نشير الى عدة اعتبارات هامة يجب على كل مرشد نفسى أن يأخذها فى الحسبان عندما يستخدم المواجهة حتى تحقق الهدف منها ، وحتى لا يتسبب فى نتائج عكسية نحن فى غنى عنها . هذه الاعتبارات نوردتها على النحو التالى :

( ١ ) يجب على المرشد النفسى أن يكون نموذجا حسنا أما المسترشد ، فيواجه نفسه بنفسه أولا بأول ، بحيث يكون حريصا فى ألا تبدر من أية

تناقضات تتأرجح بين أقواله وأفعاله . ومن ثم ، يجب عليه أن يحافظ باستمرار على تطابق أطاره المرجعي الخارجى مع أطاره المرجعي الداخلى والا يكون هناك أى انفصال بين نفسه الواقعية ونفسه المثالية .

(٢) يجب على المرشد النفسى ألا يستخدم فنية المواجهة الا بعد أن تبنى العلاقة الانسانية المهنية بينه وبين المسترشد فى إطار من اللفة القوية ، والتي لا يمكن الوصول اليها الا بعد الانتقال من مرحلة الافتتاح للمقابلة الارشادية . ويتم ذلك خلال بدرجة عبر الفترات الثلاثة لمرحلة البناء حتى يستقر فى الفترة النهائية منها ، محققا لاهدافها باستخدام فنية المواجهة فيها على أوسع نطاق من الاستخدام .

(٣) يجب على المرشد النفسى أن يوفر الجو الملائم لاستخدام فنية المواجهة والذي يتميز بالتعاطف الوجدانى (empathy) مع حالة المسترشد الذى يعانى منها ، على أن يحافظ باستمرار على هذا الجو الذى يمكن بواسطته أن يستأثر بقلب المسترشد وأن يحوز على مشاعره واحاسيسه فيلن له قلبه وينفتح عليه ، متقبلا لكل ما يقوله ولكل ما يبديه من ملاحظات أو تلميحات حول تناقضاته .

(٤) يجب على المرشد النفسى أن يكون حذرا فى استخدام فنية المواجهة . لذلك عليه أن يجس نبض المسترشد فيما يتعلق باستخدامها للتحقق من رد فعلها عليه ، ومن أثارها المنعكسة على سلوكه . ويفضل استخدامها بطريقة تجريبية غير مباشرة تتميز بالتلميح ولا تتصف بالتجريح حتى يتمكن المرشد النفسى من مراجعة حساباته حول الكيفية السليمة فى استخدامها من أجل تحقيق الهدف منها .

(٥) يجب على المرشد النفسى أن يزيل أية حساسيات بينه وبين المسترشد قبل استخدام فنية المواجهة ، حيث يقع عليه العبء الأكبر فى تنقية الجو بينهما ، متأكد من خلوه من أى اضطرابات قد تؤثر على المسترشد فتنعكس على سلوكه برد فعل مضاد يتمثل فى الهجوم ، المقاومة ، الدفاع ، أو الانسحاب . لذلك فعليه باستمرار أن يعمل على إزالة أى اضطراب نفسى يلاحظه على المسترشد فى كل خطوة يخطوها فى استخدام فنية المواجهة حتى تؤتى ثمارها .

(٦) يجب على المرشد النفسى أن يتدرج بالمسترشد عبر المستويات الخمسة سلفة الذكر ، فلا يفاجئه بالواجهة دون تمهيد لها . لذلك عليه أن ينتقل من مستوى أدنى الى مستوى أعلى من مستويات المواجهة بطين ورفق ممهدا لكل مستوى . دون أن يلحظ المسترشد ذلك ، ودون أن يشعر به .

(٧) يجب على المرشد النفسى أن يستخدم المواجهة بصفة مستمرة وبصورة دائمة كلما لاحظ أية تناقضات فى سلوك المسترشد اللفظى وغير اللفظى . فلا يترك أى تناقض مهما كان صغيرا أو تافها دون أن يساعد المسترشد على اكتشافه والعمل على تلافيه بالصورة الايجابية لاستخدام هذه الفنية . ومن ثم، فلا يترك أية فرصة تحتاج الى مواجهة لتضيق سدى ، بل يجب أن يستثمرها فى تنمية شخصية المسترشد وتعديل سلوكه .

(٨) يجب على المرشد النفسى أن ينتهج المنهج الموضوعى فى استخدام فنية المواجهة سواء أكانت لفظية أم غير لفظية بحيث تكون منزهة عن الهوى الشخصى ، وبعبدة عن التطرف وخالية من أى تحيز ، فليس هناك مجاملة ولا تحامل فى الارشاد والعلاج النفسى لان صحة المسترشد النفسية أعلى بكثير من أية مهارات تتصف بالنزعات الشخصية أو الودية .

(٩) يجب على المرشد النفسى ألا يستخدم فنية المواجهة دون مبرر لاستخدامها . بل يجب عليه أن يتوخى الدقة فى استخدامها كلما دعت الحاجة اليها، وكلما كانت الضرورة تلح فى ذلك لان الافراط فى استخدامها يفقدها أهميتها فلا تحقق أهدافها، بل قد تتسبب فى هدم كل ما بناه المرشد النفسى على مدى المقابلات الارشادية المتتابة عبر الفترة الزمنية الطويلة .

(١٠) يجب على المرشد النفسى أن يستخدم المواجهة اللفظية بكلمات رقيقة دون أى انفعال وبلا غضب . كما يجب عليه أن يستخدم المواجهة غير اللفظية بتركيز نظره على وجه المسترشد وكأنه موجه اليه رسالة بصرية توحى اليه بأن يعيد حساباته مع نفسه لاكتشاف التناقضات فيها ويخبر عنها بدلا أن يتولى المرشد النفسى هذه المهمة .

(١١) يجب على المرشد النفسى أن يساعد المسترشد على تعلم كيفية تقبل المواجهة وكيفية الاستجابة لها ، وتشجيعه على ممارستها بموضوعية بدون حساسية لان الاعتراف بالحق فضيلة ، ولان النقد الذاتى يعتبر من الاسس الهامة التى تبنى شخصية الانسان . ومن ثم ، يتمكن المسترشد من تحدى نفسه وقهرها والتخلص من سلبياتها ، فينقيها وينميها . وبالتالي يتحقق التطور الكلى لشخصيته من جميع جوانبها .

(١٢) يجب على المرشد النفسى أن يكون مقتنعا تماما بأهمية فنية المواجهة ، وأن يكون الهدف الاساسى والرئيسى منها هو ترجمة الرؤية الداخلية للمسترشد الى فعل ممارس ، بمعنى أن يعكس سلوكه الخارجى



استبصاره الداخلى دون تطرف وبلا انحراف ، مما يدل على تطابق نفسه  
المثالية والواقعية بلا انفصام .

### الخلاصة

تعتبر فنية المواجهة وسيلة فعالة يستخدمها المرشد النفسى فى كشف  
التناقضات بين ما يقوله المسترشد وما يفعله ، مما يجعله أكثر استبصارا لما  
بداخله فيعكسه على سلوكه الخارجى . وقد عرف كاركوف وبرنسون المواجهة  
بأنها تخلق نوعا من التحدى للمسترشد مما يجعله يعترف بذاته فينقل  
الادراك الداخلى الى الفعل الخارجى . وعرفت أوكن المواجهة بأنها تغذية  
رجعية فورية حول ما يظنه المرشد النفسى حول سلوكيات المسترشد المقاومة  
التي تظهر تناقضاته الواضحة بين ما يقوله وما يفعله . ووصف ايجان  
المواجهة بأنها دعوة من المرشد الى المسترشد لاختبر سلوكه وعواقبه بدرجة  
أكثر من الجدية . وعرف بيتروفسا وآخرون المواجهة بأنها ارتباط نشط بين  
التعاطف والتفسير والفورية مما يساعد المسترشدين على تجسيد التناقضات  
التي تكمن فى تعبيراتهم وسلوكياتهم حتى يتمكنوا من تحقيق التوافق السوى  
فى حياتهم .

تعددت التصنيفات التى تناولت المواجهة وفقا لوجهات النظر التى  
سجلها الكتاب والمؤلفين فى كتاباتهم ومؤلفاتهم ، حيث صنفها كل منهم  
تصنيفا مخالفا للآخر . ولقد صنف كرومبولتز وثورمن المواجهة من حيث  
حدوثها الى تصنيفين رئيسيين هما : ( ١ ) تحدث المواجهة عندما لا يدرك  
المسترشد بأن سلوكه غير مناسب ، وعندما يعتقد بأن مشكلاته كانت نتيجة  
لعوامل لا دخل له فيها ، ( ٢ ) تحدث المواجهة عندما يتجاهل المسترشد  
الادراك الحقيقى لعواقب سلوكه . وصنف كاركوف المواجهة الى ثلاثة  
تصنيفات عريضة هى : ( ١ ) مواجهة التناقضات بين ما يرغب أن يكونه  
المرشد النفسى وبين ما يمارسه فعلا ، ( ٢ ) مواجهة التناقضات بين ما يدركه  
المسترشد عن نفسه وما يلاحظ عن سلوكه ، ( ٣ ) مواجهة التناقضات بين  
ما يراه المرشد عن المسترشد وما يراه المسترشد عن نفسه . وصنفت أوكن  
المواجهة الى تصنيفين أساسيين حيث يركز أحدهما على ما يكتبه المسترشد  
فى نفسه ، ويركز الآخر على اظهار التناقضات بين أقواله وأفعاله . وأخيرا  
صنف ميتشل وبرنسون المواجهة الى خمسة تصنيفات هى : ( ١ ) مواجهة  
الخبرة ، ( ٢ ) المواجهة التعليمية ، ( ٣ ) مواجهة القوة ، ( ٤ ) مواجهة  
الضعف ، ( ٥ ) مواجهة التشجيع .



وتتمثل أهمية المواجهة في كسر أى جدار قد يحول دون وصول المسترشد الى أعماق نفسه لرؤية ما بداخلها ونقله الى سلوكه الواقعى مما يجعله مطابقا لأفكاره ومشاعره وأقواله فيكون واضحا في نظره مثلما يكون واضحا في نظر الآخرين . وبذلك تتصف المواجهة بكونها فنية بنائية لما نحققه من أمن للمسترشد ، وتدعيم لجوانب شخصيته ، فيصبح شخصا سويا . ومن ثم يستطيع المسترشد أن يتقبل التحدى الذى يفرضه عليه ممارسة سلوكه الجديد بعد التعديل من أجل المحافظة عليه من التطرف والانحراف ، ومن أجل منعه من الردة والنكوص ، فيؤكد بذلك ذاته الجديدة عن يقين بأنه فرد جديد ذو شخصية متطورة .

ويفضل وينصح بأن تستخدم فنية المواجهة في الفترة النهائية من الفترات الثلاثة لمرحلة البناء في المقابلات الارشادية سواء أكانت تشخيصية أم علاجية بعد أن يتم بناء اللفة بين المرشد والمسترشد ، وبعد أن يدعم التواصل بينهما ، وبعد أن تصبح العلاقة الانسانية المهنية التى تربطهما على مستوى وثيق ومتماسك حتى يتقبل كل منهما الآخر دون حساسيات قد ينعكس آثارها على تحويل المسترشد الى شخص مهاجم ، شخص مدافع ، شخص مقاوم ، أو شخص منسحب . وبناء عليه ، فإن المرشد النفسى الجيد ، والكفاء فى عمله يتدرج بالمسترشد تدرجا منطقيا عبر مستويات ارتقائية للمواجهة ، ولا يفاجئه بها دون أن يمهدها . ويستخلص من الدراسات والبحوث التى أجريت حول تحديد المستويات المثلى للمواجهة بأنها يمكن أن تحدد بخمسة مستويات تصاعدية ارتقائية من مستوى أدنى الى مستوى أعلى .

يتميز المستوى الاولى للمواجهة بأن المرشد النفسى يتصف بالسلبية البتامة فى تعامله مع كل التناقضات التى تبدو بين أقوال المسترشد وأفعاله . يتميز المستوى الثانى بأن المرشد النفسى يتصف بالسلبية بدرجة كبيرة فى تعامله مع أغلب التناقضات التى تبدو بين أقوال المسترشد وأفعاله . يتميز المستوى الثالث بأن المرشد النفسى يتصف بالسلبية نوعا ما فى تعامله مع القليل من التناقضات التى تبدو بين أقوال المسترشد وأفعاله . يتميز المستوى الرابع بأن المرشد النفسى يتصف بالايجابية المطلقة فى تعامله مع كل التناقضات التى تبدو بين أقوال المسترشد وأفعاله . وأخيرا، يتميز المستوى الخامس للمواجهة بأن المرشد النفسى يتصف بالتحدى فى تعامله مع أية تناقضات تظهر فى أقوال المسترشد وأفعاله مهما كانت بساطتها دون أن يواجهها بتحدى سافر وصريح قد يصل الى حد التصادم .

واختتم هذا الفصل بعدد من الاعتبارات الهامة التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان عندما يستخدم المرشد النفسى فنية المواجهة حتى تحقق أهدافها وتؤتى ثماره بلا آثار جانبية قد تنعكس فى رد فعل مضاد على سلوك المسترشد نحوه مما يتسبب عنه نفس المقابلات الارشادية من أصلها . وينصح بأن تتميز المواجهة بفعل تأكيدى وليس بسلوك عدوانى ، حيث يمكن أن يتحقق ذلك عندما يتجنب المرشد النفسى الاعلان عن نفسه واستعراض عضلاته أمام المسترشد فلا يشعره بأنه عالم بخفايا الامور ومكتشف لاسرار البشر . لذلك يجب على المرشد النفسى أن يخفى مشاعره وأحاسيسه نحو المسترشد فيما توصل اليه من معرفة تتعلق بالتناقضات التى تتأرجح بين أقواله وأفعاله ، وأن يساعد على أن يدرك هو بنفسه هذه التناقضات فى جو من الصبر والاخلاص والتسامح حتى يحس بها ويعلن عنها بنفسه . ويعتبر هذا التصرف من المرشد النفسى جزءا لا يتجزأ من استراتيجيته الارشادية ومن أساليبه العلاجية للمسترشد .

وتتضمن هذه الاعتبارات الهامة ما يجب على المرشد النفسى أن يلتزم به عندما يستخدم فنية المواجهة بالكيفية السليمة ، وقد تم عرضها على النحو التالى : ( ١ ) أن يكون نموذجا حسنا أمام المسترشد فيما يواجهه به نفسه أولا بأول كلما بدر منه أى تناقض بين أقواله وأفعاله ، ( ٢ ) ألا يستخدم فنية المواجهة الا بعد بناء وتقوية العلاقة الانسانية المهنية بينه وبين المسترشد ، ( ٣ ) أن يوفر الجو المناسب لاستخدام فنية المواجهة المتميز بالتعاطف الوجدانى مع حالة المسترشد ، ( ٤ ) أن يكون حذرا فى استخدام فنية المواجهة بجس نبض المسترشد فيما يتعلق باستخدامها ، ( ٥ ) أن يزيل أية حساسيات بينه وبين المسترشد قبل البدء فى استخدامها ، ( ٦ ) أن يتدرج بالمسترشد عبر المستويات الخمسة للمواجهة ولا يفاجئه بها ، ( ٧ ) أن يستخدم فنية المواجهة بصورة دائمة وبصفة مستمرة كلما يلاحظ أى تناقض فى سلوك المسترشد اللفظى وغير اللفظى ، ( ٨ ) أن ينتهج المنهج الموضوعى المنزه عن الهوى الشخصى عند استخدام فنية المواجهة سواء أكانت لفظية أم غير لفظية . ، ( ٩ ) ألا يستخدم فنية المواجهة دون أى مبرر لاستخدامها ، متوخيا الحذر والدقة فى تحديد الاسباب التى دعت اليها ، ( ١٠ ) أن يستخدم المواجهة اللفظية بكلمات رقيقة دون انفعال وبلا غضب كما يستخدم المواجهة اللفظية عن طريق الاتصال البصرى بينه وبين المسترشد ، ( ١١ ) أن يساعد المسترشد على تعلم كيفية تقبل المواجهة وكيفية الاستجابة لها دون حساسيات ، و ( ١٢ ) أن يكون المرشد النفسى مقتنعا تماما بأهمية استخدام فنية المواجهة بلا عشوائية ودون تقليد أعمى لممارسة غيره من زملاء المهنة .

## تمارين للمناقشة

أولا : «تعتبر المواجهة وسيلة فعالة يستخدمها المرشد النفسى عندما يريد أن يضع المسترشد أمام ما يخفيه من أفكار وأفعال» .

■ ناقش هذه العبارة .

ثانيا : «عرف كاركوف المواجهة بعبارة مشهورة» .

■ اذكر هذه العبارة ، مستعرضا التعاريف المختلفة التى تناولت

المواجهة بأقلام كل من كاركوف وبرنسون ، أوكن ، وبيتروفسا .

ثالثا : «اتفق كل من كرومبولتز وثورسن ، وأوكن من حيث تصنيف

المواجهة الى تصنيفين أساسيين» .

■ تناول التصنيفين بالتفصيل مع التوضيح بأمثلة لكل تصنيف .

رابعا : «صنف كاركوف المواجهة الى ثلاثة تصنيفات عريضة» .

■ اذكر التصنيفات الثلاثة موضحا الفرق بينهما مع التوضيح بأمثلة .

خامسا : «صنف ميتشل وبرنسون المواجهة الى خمسة تصنيفات» .

■ استعرض هذه التصنيفات مع التوضيح لكل منها بالأمثلة المناسبة .

سادسا : «يستدل من المعنى الاول لمفهوم المواجهة على مدى أهميتها»

■ اشرح المقصود من هذه العبارة بشيء من التفصيل .

سابعا : «أجريت عدة دراسات وبحوث لتحديد المستويات المثلى التى

يمكن أن ينتقل خلالها المرشد النفسى متدرجا بمسترشده» .

■ حدد هذه المستويات ، وخصائصها ، وما يميزها بالتفصيل .

ثامنا : «تصل المواجهة بين المرشد والمسترشد الى درجة التحدى السافر

لاى تناقض يظهر فى أقواله وأفعاله» .

■ كيف يصل الامر الى هذا الحد ؟ ■ اذكر مثلا توضيحيا يدعم

ما تذكره .

تاسعا : «تتضمن المواجهة عادة معنى العدوانية على المسترشد مما يهدم

المقابلات الارشادية من أساسها» .

■ وضح الكيفية التى يمكن بها تنقية المواجهة من هذا المعنى .

عاشرا : «يجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة اعتبارات هامة عند

استخدام فنية المواجهة» .

■ اشرح سبعة اعتبارات منها .

# الفصل الثالث عشر

## فنيات رد الفعل

### REACTION TECHNIQUES

- فنية الصمت .
- فنية الانصات .
- فنية اعادة العبارات .
- فنية الانعكاس .
- فنية الايضاح .
- الخلاصة .
- تمارين للمناقشة .





تتميز فنيات رد الفعل 'reaction technique' بكونها فنيات استجابية بطبيعتها حيث أنها تؤكد على مدى اهتمام المرشد بالمسترشد في كل مايقوله ، وكل ما يفعله خلال المقابلات الارشادية سواء أكانت ابتدائية أم تشخيصية ، أم علاجية . لذلك فهي تساعد المرشد النفسى على أن يكون مستقبلا جيدا لانفعالات المسترشد وتعبيراته اللفظية ، كما أنها تسهل مهمته في التدرج بالمقابلة الارشادية عبر مراحلها الثلاثة ، متخطيا أية صعوبات تعترضه ، ومزيلا بها من طريقه أية عراقيل قد تحول دون الوصول الى اقفالها وتحقيق أهدافها . وسوف نستعرض في هذا الفصل خمس فنيات تتميز بكونها استجابية بطبيعتها . مما جعلها تنتمى الى فنيات رد الفعل . هذه الفنيات الخمس هى : فنية الصمت ، فنية الانصات ، فنية اعادة العبارات ، فنية الانعكاس ، وفنية الايضاح .

### فنية الصمت

#### TECHNIQUE OF SILENCE

دأب كثير من الكتاب والمؤلفين على تناول فنية الصمت بالتفسير والتحليل مع فنية الانصاف بالتبادل ، وتعريفهما بتعريف مشترك على فرض أنهما مترادفتان لمفهوم واحد . غير أننا نفصل بينهما في هذا الكتاب نظرا لاختلافهما في الهدف والمضمون . فقد يصمت المرشد عندما يتكلم المسترشد ولكنه لا ينصت اليه لانه قد يكون شارد الذهن عما يقول . وقد ينصت المرشد للمسترشد عندما يتكلم ولكنه لا يصمت لانه قد ينشغل عنه بسلوك حركى يخرج من صمته . وستتضح الفروق الجوهرية بين الصمت والانصات عندما نتناول كل منهما بالتفصيل على السطور القادمة ان شاء الله .

يصعب على المرشد النفسى المتخرج حديثا والمبتدىء في مهنته أن يستخدم هذه الفنية بالكفاءة المرجوة لانه لايطبق صبرا على الصمت اذا كف المسترشد عن حديثه وتوقف عن كلامه ليسترد أنفاسه ويعيد ترتيب أفكاره . وذلك لظن المرشد الخاطيء بأن الصمت مضيعة للوقت وأن المسترشد حضر اليه ليستفيد منه فيأخذ ما عنده . ومن ثم ، نجد حديث المرشد يغلب على المقابلة الارشادية في أغلب الاحيان ، عن ظن منه يعبر به الفجوة ، التى أحدثها الصمت بينه وبين المسترشد . وقد ينتج عن ذلك ، تخبط في حديث المسترشد وتضارب في أقواله مما يجعل المسترشد في حيرة من أمره متسائلا عما اذا كان عليه أن

يتكلم ويعرض ماعنده بينما يصمت المرشد، أو يصمت هو ليستعرض المرشد ماتعلمه وما أعد به ليساعده .

### انماط الصمت : Types of Silence

يجب على المرشد النفسى أن يفرق بين الانماط المختلفة للصمت حتى يدرك كيفية التعامل مع أى منها، أو كيفية استخدامها فى المواقف المتباينة بدرجة عالية من الكفاءة مما يحقق الهدف منها . اقترح مايرز ومايرز (Myers & Myers, 1973) عدد من الانماط المختلفة للصمت ، نسردها بعضها منها على النحو التالى :

- (١) قد يدل الصمت على الكره حيث يعكس ما يخفيه المسترشد من غضب وعدم الرغبة فى حضور المقابلات الارشادية .
- (٢) قد يدل الصمت على الحيرة حيث يعكس عجز المسترشد عما يريد أن يقوله أو يخبر عنه لافتقاره اليه .
- (٣) قد يدل الصمت على الجهل حيث يعكس عدم فهم المسترشد لأسئلة المرشد وبالتالي لم يتمكن من الاجابة عنها والاستجابة له .
- (٤) قد يدل الصمت على تشبع الحديث حيث يعكس رفض المسترشد الاستمرار فى نفس الحديث لاعتقاده بأنه استوفى حقه ، أو هروبا من الاسترسال فيه .
- (٥) قد يدل الصمت على الحزن حيث يعكس حزن المسترشد على عزيز فقده عندما يتطرق بالحديث عنه وعن ذكراه .
- (٦) قد يدل الصمت على التحدى حيث يعكس تشكك المسترشد غير اللفظى فى مقدرة المرشد على مساعدته فى عبور أزماته .

ويرى المؤلف أن هناك ثلاثة أنماط أساسية من الصمت يمكن التمييز بينها بسهولة وفقا لمصدره . فهناك صمت يفرض نفسه على كل من المرشد والمسترشد على حد سواء حيث أنه يعتبر ضرورى ولا مفر منه لأى منهما . وهناك صمت من جانب المرشد النفسى يصدر عنه ليحقق أهدافا هامة تسهم فى تنفيذ خطته الارشادية والعلاجية، أما الصمت الثالث فيصدر عن المسترشد لاعتبارات خاصة . وفيما يلى سرد تفصيلى لكل نمط من هذه الانماط الثلاثة .

### أولا - صمت المرشد والمسترشد : Silence of Counselor and Counsee

قد يفرض الصمت نفسه على كل من المرشد والمسترشد على حد سواء

دون تدخل من أيهما ، ودون أن يصدر عن أي منهما . فقد يحدث أن يبدأ الاثنان ، المرشد والمسترشد ، بالحديث معا عفويا في نفس اللحظة ، مما يخرج موقف كل منهما ، فيعتذر كل الآخر ويقدمه على نفسه ليبدأ الحديث . وغالبا ما يسمح للمسترشد بالكلام أولا احتراما وتقبلا له ورغبة في استخلاص المزيد من المعلومات منه . هذا الامر يتطلب وقفة قصيرة (Short pause) متميزة بالصمت من الطرفين ، المرشد والمسترشد ، تمهيدا للمتكلم حتى يبدأ حديثه، وتمهيدا للآخر حتى يستمع اليه . وقد يتم ذلك على النحو التالي:

**المرشد والمسترشد يبدأان الحديث معا عفويا في نفس اللحظة :**

■ المسترشد : كنت أريد أن أقول لك !...

□ المرشد : ما رأيك في أن تخبرني عن ... ؟

(وقفة قصيرة ممزوجة بالابتسامة)

■ المسترشد : عفوا ... تفضل تقدم بسؤالك .

□ المرشد : لا شكرا .. تفضل انت ، أنا أريد أن أسمع منك ما تريد أن تقوله لى أولا .

(وقفة قصيرة تمهيدية للطرفين)

■ المسترشد : كنت أريد أن أقول لك !....

ويفرض الصمت نفسه على كل من المرشد والمسترشد بصورة تلقائية أثناء حديث كل منهما لاسترداد أنفاسه أثناء الكلام ، فلا يعقل أن يستمر فرد كان في حديث متواصل دون أن يعطى لنفسه فرصة قصيرة يسترد خلالها أنفاس ثم يعود ويستكمل كلامه . ويجد المرشد والمسترشد أنفسهما في حاجة لوقفة قصيرة يصمتان فيها أثناء كلامهما من أجل ترتيب أفكارهما ، أو التفكير فيما يبدأ كل منهما حديثه به . ويجب أن يتم ذلك دون مقاطعة من أيهما للآخر خلال فترة صمته هذه مهما كانت تبدو لأي منهما وكأنها فترة طويلة بناء على تخمينه ، ولكن الخبرة في الممارسة الميدانية تكسب المرشد النفسى الدقة في تقدير كمية الوقت المستنفدة في الصمت بحيث يجب ألا تتعدى الدقيقة الواحدة بأى حال من الاحوال سواء أكان الصمت من جانبه أم من جانب مسترشده . فان كان الصمت من جانبه ، فعليه ان يدرك الوقت المستنفد فيه فيبادر بالكلام قبل أن يستغرق الدقيقة الواحدة . وان كان الصمت من جانب مسترشده فعليه أن يحثه على الاسترسال في الحديث بطريق غير مباشر دون أن يشعر بأنه مدفوع دفعا ، ويكون ذلك على النحو التالي :



### ممارسة جيدة :

□ المرشد النفسى : أرى أنك مستغرق فى التفكير !

: لبيتك تشركنى معك فى التفكير !

: ما رأيك اذا فكرنا معا بصوت مسموع ؟

### الممارسات الرديئة :

□ المرشد النفسى : لماذا تصمت كثيرا هكذا ؟!

: لقد استنفدت وقتا كثيرا فى الصمت .

: ألم تجد ما تقوله بعد ؟!

مما لاشك فيه أن السمات الخاصة التى تتصف بها شخصية الفرد تنعكس على سلوكه بشكل عام . فهناك نفر من الناس يوصفون بأنهم قليلو الكلام يطلق عليهم ناس ذو كلمات قليلة (People of few words) . ومن ثم ، اذا كان المرشد والمسترشد ينتميان الى هؤلاء النفر فى صمتها سيغلب على سلوكهما فى أى مكان يوجد أى منهما فيه بين مجموعة من الناس . وبالتالى لن يستطيع أيهما أن يتخلص من صمته ولاسيما اذا كان طرفا فى المقابلة الارشادية داخل غرفة الارشاد النفسى .

ولن تحقق المقابلة الارشادية اهدافها ولن تخطو خطوة واحدة الى الامام اذا التزم الطرفان بالصمت دون أن يتطوع أحدهما لكسر جداره الذى يحول دون تواصلهما لتنفيذ الاستراتيجية الارشادية وفق بنودها المرسومة . ويذكر المؤلف أنه عندما كان يلاحظ احدى المرشدات النفسيات الأمريكيات اللاتى كن يتدربن تحت اشرافه وهن على مستوى الماجستير فى جامعة ميشيجان ، من غرفة الملاحظة ، انها كانت تتصف بالقلة فى الكلام ، وساق لها الحظ مسترشدة كانت تتصف بالقلة فى الكلام مثلها . وصمت الاثنان صمتا طويلا مملا بعد عشر دقائق من افتتاح المقابلة ، مما دفع المؤلف الى تسجيل مقابلتها الارشادية تسجيلا مرئيا (فيديو) لترى نفسها على حقيقتها لتتعرف على ايجابياتها وسلبياتها بنفسها من خلال ممارسته للتغذية الرجعية معها بعد الانتهاء من المقابلة .

وبناء عايه ، يقع على المرشد النفسى العبء الاكبر فى كسر جدار الصمت بينه وبين مسترشده والذى بنى من لبنات صنعته الطبيعة البشرية لكل منهما . وبحب على المرشد النفسى أن يدرك مهمته الاساسية ، فى نسج خيوط التواصل الجيد بينه وبين المسترشد ، وذلك بتشجيعه على الكلام وحثه عليه ،

مستخدم فنية التساؤل وفقا لممارستها الجيدة في اوضاعها المتباينة. وننصح المرشد النفسى ولاسيما المتخرج حديثا ، بالا يستسلم لخصائص شخصيته المتميزة بالصمت والقلّة في الكلام فيجعلها تغلب على سلوكه العام مع مسترشدّه داخل غرفة الارشاد النفسى، بل عليه ان يخرج عن طبيعته البشرية وان يبدأ هو بالحديث ، ويديره بلباقة ، ويوجهه نحو الهدف المنشود دون ان ينتبه المسترشد الى ذلك . ولعل بعض الممارسات الآتية تفيد في ذلك .

□ المرشد النفسى : احيانا يصعب على الانسان ان يعبر عن مشاعره بالكلمات .

أتحب ان أساعدك في ذلك ؟

: ارى انه اذا التزم كل منا بالصمت ، فاننا لن نحقق شيئا

يذكر . واعتقد أنك طلبت مقابلتى لتقول لى شيئا ما .

أرجو ألا تتردد في أن تخبرنى بما يدور في فكرك .

ستجدنى ان شاء الله مصغيا لك .

: احيانا يشعر الانسان أنه محتاج الى شخص ما ليفضى له

بكل ما يقلقه حتى ينفض عن كاهله حملا أثقله .

: أرجو ألا تثقل عليك الاجابة عن سؤالى الذى وجهته

اليك الآن .

### ثانيا - صمت المرشد النفسى Silence of Counselor . :

يجب على المرشد النفسى الجيد ، والكفاء في عمله ان يدرك متى وكيف يستخدم فنية الصمت حتى يستثمر خصائصها العلاجية في تحقيق أهداف المقابلات الارشادية . وقد أشار برامر وشوستروم Brammer & Shostrom (1968) الى قيمة الصمت المستثمرة في تحقيق الاهداف الارشادية حيث عددا أهميته في نقاط محددة هي : (١) الصمت يجعل المسترشد يتكلم ، (٢) الصمت يسمح للمسترشد بالتفكير وتحقيق الاستبصار الداخلى لنفسه ، (٣) الصمت يبطىء سرعة جريان المقابلة ، (٤) الصمت يحترم خصائص المسترشدّين الانطوائيين .

• ويجب على المرشد النفسى أن يلتزم الصمت عندما يتحدث المسترشد ، ولا يقاطعه أثناء كلامه حتى لا يخرج عن اطار تفكيره . ويجب عليه أيضا أن يحترم صمت المسترشد ، فيصمت اذ صمت ، وأن يكون صبورا على صمته وألا يبدو عليه أية علامات للضييق والتبرم نتيجة لذلك ، ولا يبادر بدفعه على الكلام قبل أن يكون مستعدا له ، وقبل أن يرتب أفكاره ويمهد لعرضها عليه . واذا طالب فترة الصمت من جانب المسترشد بناء على تقدير المرشد

لكمية الوقت المستنفد فيه، فيمكنه أن يتدخل لتحريك المسترشد برقة نحو استكمال ما أدلى به من معلومات دون أن يتسبب في إحراجه .

ويرى روجرز (Rogers, 1942) أن الصمت الطويل من جانب المرشد النفسى ولاسيما في المقابلة الارشادية الابتدائية قد يخرج موقف المسترشد بدلا من مساعدته على ترتيب أفكاره واسترداد أنفاسه . وأضاف أن المسترشد غالبا يصل الى حافة الصمت اذا انتهى من موضوع كان يستعرضه مع المرشد النفسى، انتظارا لاستفسار جديد منه حتى يستكمل عرض حالته عليه . فاذا صمت المرشد النفسى عندما يصمت المسترشد في هذه الحالة شاردا عنه وغير مدرك بأنه انتهى من موضوع وينتظر البدء في موضوع آخر ، فان العبء الاكبر سيقع على المسترشد في البحث عما يبدأ به الحديث مرة أخرى مما يخرج موقفه ويجعله يتخبط في كلامه بادلاء معلومات متناثرة غير مترابطة وغير ذات فائدة ، وكأنه يستجير به ويناشده بأن يأخذ بيده ليضعه على بداية موضوع جديد يريد أن يستفسر عنه ويريده أن يترسل بالحديث فيه . ويجب على المرشد النفسى أن يكون واعيا ومتيقظا لما يدور في مقابلته الارشادية ، فعندما يدرك أن المسترشد يبذل جهدا ملء المساحة الفارغة بين ما انتهى اليه من كلام في موضوع سابق وبين تجمده هو عند نهايته دون أن يتحرك بالمقابلة في اتجاه تحقيق أهدافها ، مستخدما فنية التساؤل في ذلك ، عليه أن يسارع ويلائق المبادرة ليدير مقابلته الارشادية وفق الاستراتيجية المرسومة .

ويؤكد بنجامين (Benjamin, 1981) على المثل السائد بمعنى اذا كان الكلام من فضة ، فان السكوت من ذهب ، موضحا قيمته الغالية في تعبيره الايجابى . ويضيف أن صمت المرشد النفسى يعتبر تعبيرا نشطا عما يحس به من مشاعر دافئة نحو المسترشد ، وكأنه يقول له : «أنا هنا ، موجود معك ، منتظر منك أن تتكلم وتعبر عن نفسك بحرية دون تدخل منى !!» . ويرى المؤلف أن صمت المرشد النفسى لا يقل أهمية عن تواصله اللفظى عبر الكلمات الدافئة مع المسترشد ، ولا يختلف كثيرا عن التواصل غير اللفظى عبر الاتصال البصرى معه في تحقيق الهدف الرئيس من المقابلة الارشادية ، على ألا يفرط فيه ، فلا يستخدمه بلا غرض ، ولا يطيل فيه بلا مبرر . كما أن الصمت يعتبر وسيلة هامة وايجابية يستخدمها المرشد النفسى بفنية في مرحلة الاقفال عندما يريد أن ينهى المقابلة الارشادية . وبطريقة لبقة وذكية ، عندما ينتقل المرشد بالمسترشد من مرحلة البناء الى مرحلة الاقفال ، يتوقف المرشد عن استخدام فنية التساؤل ويبدأ باستخدام فنية الصمت مباشرة . ان نوقف المرشد النفسى عن الكلام في نهاية مرحلة البناء ، وتوقفه عن طرح



أسئلة جديدة على المسترشد ، ودخوله في فترة صمت مستقرا فيها بوقفة قصيرة ، يعتبر تعبيرا صريحا على أنه ليس هناك ما يقال بعد ذلك، وأنه يجب على الطرفين ، المرشد والمسترشد ، أن يستعدا لانتهاء المقابلة واقفالها دون أن يكون هناك أى احراج لأى منهما ، ولاسيما عندما يبادر المرشد بكسر هذا الصمت بعبارات الاقفال التى سبق الإشارة اليها في فصل سابق.

### ثالثا - صمت المسترشد : Silence of Counselee

بالرغم أن الصمت يعتبر فنية هامة من الفنيات التى يجب على المرشد النفسى أن يستخدمها بذكاء ولباقة حتى تحقق الهدف منها ، إلا أن المسترشد يلوذ في كثير من الاحيان بالصمت خلال المقابلات الارشادية مع المرشد النفسى . ولعل من أهم الاسباب التى تدفع المسترشد الى الالتزام بالصمت شعوره بالخجل مما هو مطالب بالتحدث عنه والاسترسال في عرضه أمام المرشد . وقد يجد المسترشد حرجا في الكلام عن بعض الاحداث التى وقعت له في حياته أو عن بعض الاشخاص الذين لهم بصمات واضحة عليها، ولاسيما فيما يتعلق بالامور الجنسية التى تتسم بالحساسية في طبيعتها . وبناء عليه يجب على المرشد النفسى أن يكون حساسا لمثل هذه الامور ، فلا يطرح عليه أسئلته عنها بطريقة مباشرة حتى لا يخرجه ويدفعه للصمت والكف عن الكلام فيها . وعليه أن يدرك الاسباب الحقيقية والخفية خلف صمت المسترشد وعدم الادلاء بأى معلومات عما طرحه من أسئلة حولها . ومن ثم ، يبلور المرشد النفسى أسئلته بحيث تمس الموضوع المراد الاستعلام عنه عن طريق بعيد لا يسبب أدنى احراج للمسترشد مما يشجعه على الاستجابة له والاجابة عنها دون خجل وبلا صمت .

وقد يصاب المسترشد باضطراب ما عندما يواجهه المرشد النفسى بسؤال معين فيعقل لسانه عن الحركة ويعرقل انسياب الكلمات عليه مما يجعله يسكت عن الكلام ويلوذ بالصمت . ويشعر المسترشد بالتوتر والاضطراب عندما لا يجد من الكلمات ما يعبر به عن نفسه لمفاجئته بسؤال لم يكن يتوقعه ، ولم يكن متوقع منه الاجابة عنه فيلوذ عندئذ بالصمت . وقد يصاب المسترشد أيضا بالتوتر والاضطراب عندما ينشغل بالتفكير في الخطوة التالية التى سيخطوها المرشد النفسى في المقابلة الارشادية أو فيما سيطرحه من أسئلة لاحقة للسؤال الحالى الذى بذل جهدا كبيرا في التخلص من الاجابة عنه وكأنه يلقى بحمل ثقيل عن كاهله الذى أرهقه ، فيلوذ بالصمت مريحا به نفسه مما أثقلها . وبناء عليه ، يجب على المرشد النفسى أن يتدارك الموقف عندما يشعر بأن صمت المسترشد كان استجابة لاضطراب وقوتر جمد الكلمات



بين شفثيه ، سواء كان هذا الاضطراب والتوتر ناتجا عن سؤال غير متوقع ، أو عن تفكير فيما سيكون من خطوة تالية أو استفسار لاحق . ومن ثم ، فإنه يلجأ الى استخدام فنية اعادة صياغة العبارات ، فنية الايضاح لازالة حالة التوتر والاضطراب من نفس المسترشد مما يطلق سراح الكلمات من معقلها فتنبثق محطمة جدار الصمت .

وقد يدل الصمت على عدم فهم المسترشد لتساؤلات المرشد واستفساراته عن أمر ما ، فيعجز عن الاجابة عنها لافتقاره اليها ، وبالتالي يلوذ بالصمت ، متحرجا من طلب الايضاح من المرشد حول ما يستفسر عنه ويسأل . وقد يكون الصمت نتيجة لعدم انتباه المسترشد لكلام المرشد ، وعدم استماعه لاستفساراته جيدا وبصورة واضحة . وبالتالي لم يجد من الكلمات ما يرد بها عما يفتقده ، فيلتزم الصمت . وبناء عليه ، يجب على المرشد النفسى أن يدرك ما دفع المسترشد الى الالتزام بالصمت حتى يتأكد أنه ناتج عن عدم فهم لما تقوه به ، أو شروء ذهنه عنه وعدم الاستماع لما يقوله . ومن ثم ، يمكن للمرشد النفسى أن يحطم جدار الصمت بأن يعيد صياغة عباراته بكلمات مختلفة ، أو ايضاحها للمسترشد حتى يتأكد من فهمه لها ، أو يعيدها كما هى دون تعديل فيها ولكن بصوت مسموع حتى يتأكد من استقبالها من قبل المسترشد واستماعها جيدا .

لعل أصعب أنماط الصمت التى يواجهها المرشد النفسى ويتعامل معها بخذر ولباقة ، ذلك الصمت الذى يلوذ به المسترشد ، معبرا به عن الرفض والمقاومة للمقابلات الارشادية بصورة عامة ، للمرشد النفسى بصفة خاصة ، أو لاستفسارات وتساؤلات معينة طرحت عليه . وذلك لان المرشد النفسى يشعر بأن هذا النمط من الصمت موجه اليه شخصا بما يمس كرامته المهنية . وبناء عليه ، يجب على المرشد النفسى أن يبذل قصارى جهده لاكتشاف الاسباب الحقيقية خلف هذا الصمت ، وأن يسعى بكل جهد لازالتها حتى يعود بالمسترشد الى جو من التقبل والثقة والتعاطف الوجدانى . ومن ثم ، على المرشد النفسى ألا يأخذ الأمور بحساسية مرفهة ، وألا يشعر بأنه المقصود بذاته من هذا الصمت الدال على الرفض والمقاومة ، وأن المسترشد فى حالة لا تستدعى العقاب ولا اللوم ، لانه فى أشد الحاجة للمساعدة ، ولأن يأخذ بيده . ولعل بعض العبارات التالية يمكن أن تزيل الحساسيات بين المرشد والمسترشد ، وتضييق الثغرة بينهما حتى يتلاشى الصمت نهائيا ، فيقبل المسترشد على المرشد منفتحا بالدلاء عما يستفسر عنه منه .

□ المرشد النفسى : أظن أنك تشاركنى الراى فى أننا ، أنا وانت ، غير

مرتاحين لهذا الصمت المطبق الذى تلوذ به الآن .  
: اذا كان هناك ما يجعلك ترفض المقابلة ، او تقاوم  
وجودى معك ، او تعترض على ما طرحته عليك من  
اسئلة ، ليتك تخبرنى به حتى نتناقش فيه معا .  
: بلاشك، أنا احترم صمتك هذا ، ولكن اذا كان هناك  
ما يمكن أن نناقشه معا لنخرج من هذا الصمت، فأرجو  
ألا تتردد فى أن تخبرنى عنه .

### فنية الانصات

#### TECHNIQUE OF LISTENING

تعتبر فنية الانصات قرينة لفنية الصمت ، والنوام الملازم لها فى أغلب  
الاحيان، على الرغم من أنها تختلف عنها فى الهدف والمضمون . وتعتبرها  
باربرا (Barbara, 1958) الاداة الرئيسية والضرورية التى يستخدمها المرشد  
لفهم المسترشد . وعلى الرغم مما قاله كثير من الكتاب والمؤلفين بأنها  
تستخدم آليا من قبل كثير من المرشدين النفسيين بلا حس مرهف ، غير أن  
ايكمان (Ekman, 1964) أشار الى أهميتها ، مؤكدا استخداما باحساس  
مرهف من المرشدين النفسيين ، لان انصاتهم لمسترشديهم يكون بأعينهم  
وبعقولهم وبقلوبهم وحتى بجلودهم ، وان كان استماعهم اليهم بأذاتهم  
يبدو آليا فى مظهره .

#### اهمية الانصات : The Importance of Listening

أجمع جمهور الكتاب والمؤلفين بصورة عامة ، وكافة الممارسين لمهنة  
الارشاد والعلاج النفسى بصفة خاصة على أهمية استخدام فنية الانصات فى  
تحقيق عدد من الفوائد الهامة التى لا غنى عنها فى بناء المقابلات الارشادية  
وتطويرها من أجل تنمية شخصية المسترشد وتعديل سلوكه نحو الافضل .  
واتفق الجميع بلا استثناء على أن أهميتها الاولى تكمن فى كونها وسيلة  
فعالة فى تحقيق الفهم المتبادل بين كل من المرشد والمسترشد على حد سواء،  
ويؤكد تروتزر (Trotzer, 1977) على أهمية فنية الانصات اذا استخدمها المرشد  
النفسى بايجابية مطلقة لفهم المسترشد وفهم مشكلاته مما يدعم اتصالاته معه .

مما لا ريب فيه ، عندما يستخدم المرشد النفسى فنية الانصات بصورة  
جيدة ، وبكفاءة عالية ، فانه بذلك يحقق معنى الفهم التعاطفى (empathic  
understanding) للمسترشد ، والفهم العميق لكل مايقوله ومايتفوه به، وذلك

من خلال ما يرد اليه وما استمعته منه في صورة كلمات تعكس فهمه له واحساسه به ، مما يوفر الشعور بالارتياح لديه فيقبل على المرشد " فسي بانفتاح بلا حدود ، ويقبل على المقابلات الارشادية بانتظام بلا تخلف . ويتبلور الفهم التعاطفي خلال مظاهر التقبل والاحترام والرعاية التي يتضمنها مفهوم الانصات الجيد والتي يحس بها المسترشد عندما يستخدم فنية الانصات بالصورة الايجابية المطلوبة منها .

عندما يستخدم المرشد النفسى فنية الانصات بالكفاءة المرجوة منها، فانه بذلك يحقق الشعور بالرضا والسعادة لدى المسترشد لانه يحس ويشعر بمدى تقبله من المرشد ، وتقبل مايرويه ويحكي عنه ، ومدى احترامه لشخصه ، واحترام مايعرضه عليه ، ومايفكر فيه ، ومدى رعايته لحالته ، ورعاية ما يبديه ويحس به . أن تحقق معنى التقبل (acceptance) للمسترشد جعله يشعر بأنه مرغوب فيه ، وأنه غير مهمل ولا مرفوض من قبل المرشد النفسى وأن كلامه وحديثه معه بما يقابل به من حسن اصغاء منه ، له أهمية خاصة لا يغفلها المرشد ولم يتجاهلها ، مما يجعله ينفتح على نفسه فيدلى بما يخفيه بلا تحفظ . ان تحقيق معنى الاحترام (respect) للمسترشد بما يوفره الانصات الجيد له من فرصة مفتوحة يجله يعبر عن نفسه وعمما يحس به ويراه بحرية تامة دون مقاطعة وبلا تدخل فيما يرويه . ومن ثم ، يشعره بكيانه الانسانى ، يشعره بمدى أهمية وجوده في المقابلات الارشادية فيدعم ذاته ويؤكد هويته . ان تحقيق معنى الرعاية (caring) للمسترشد بما يوفره الانصات الجيد من اهتمام بحالته يجعله يثق في اخلاص المرشد النفسى وقدرته على مساعدته في تخطى صعوبات تكيفه وعبور أزماته النفسية التي يعانى منها . وبناء عليه ، فان مظاهر التقبل والاحترام والرعاية التي تضمنها فنية الانصات ، اذا استخدمت بصورتها الايجابية ، تحقق معنى الفهم التعاطفى للمسترشد .

ويؤكد شرتزر وستون (Shertzer & Stone, 1974) على أهمية الانصات في أنه يسهل سبل الفهم العميق لكل ما يبديه المسترشد من معانى وخبرات يمتلكها ، مما يجعل المرشد النفسى يحس بها ويدركها ، كما لو كان هو المسترشد نفسه . ومن جهة أخرى ، عندما يستخدم المرشد النفسى فنية الانصات ، فكأنه يقول للمسترشد بأنه مهتم به وبما يريد أن يعبر عنه، وأنه مرهف لكل ما يخبر به . ويشير ستيوارت وكاش الاصغر (Stewart & Cash, 1974) الى أهمية استخدام فنية الانصات في تحقيق التغذية الرجعية الجيدة ، وذلك برد ما يقوله المسترشد بعبارات من المرشد ، مما يؤكد مدى فهمه له وتواصله معه . واضافا أن الاستخدام الرديء لفنية الانصات يثبط



الدوافع عند المسترشد فلا يتفاعل معه المرشد ولا يقبل عليه ، مما ينتج عنه نقصا في المعلومات المتحصل عليها منه . ويشبه بييتروفسا وآخرون (Pietrofesa & Others, 1978) الانصات الجيد بحجر الاساس الذى يبنى عليه كل الادوار العليا للاستجابات المساعدة للمسترشد . ويؤكد بريستلى وماكجوير (Priestley & Mcguire, 1983) على أن الانصات لايعتبر فنية سلبية ولكنها فنية ايجابية نشطة تتضمن سلوكيات مرئية موجهة مباشرة الى الفرد المتكلم ومشجعة له على الاستمرار فى حديثه . واذا فشل المرشد النفسى فى استخدامها ، أو اذا استخدمها بطريقة رديئة فان تأثيرها على المسترشد سيكون سيئا لانه سيتوقف عن الكلام ، ولن يسرسل فيه .

#### **اهداف الانصات الجيد Goals of the Good Listening :**

لما كانت الاهمية الاولى لاستخدام فنية الانصات تكمن فى تحقيق الفهم العميق لما يقوله المسترشد ، ولما يخفيه بين عباراته وخلف كلماته ، فان الانصات الجيد الممزوج بالفهم العميق يجب أن يحقق أهدافا هامة نذكر بعضها على سبيل المثال ، على النحو التالى :

أولا : فهم كل ما يفكر فيه المسترشد ، وما يشر به نحو نفسه، والتعرف على طرق تفكيره ، وكيفية استبصاره الداخلى لذاته .

ثانيا : فهم كل ما يفكر فيه المسترشد وما يشعر به نحو الآخرين ، ولاسيما هؤلاء الذين لهم بصمات واضحة على حياته .

ثالثا : فهم رؤية المسترشد لحالته ، ومدى احساسه بها، وكيفية مشاعره نحوها ، وطريقة مناقشته لعناصرها وينودها .

رابعا : فهم رؤية المسترشد المستقبلية حول نفسه ، ونظراته المستقبلية حول حالته ، ومدى توقعاته وطموحاته المتوقعة من المقابلات الارشادية .

خامسا : فهم كيفية ممارسة المسترشد للحيل الدفاعية (defense mechanisms) فى ظل نظام القيم الذى يؤمن به، وفى اطار فلسفته فى الحياة .

#### **صعوبات فى استخدام فنية الانصات**

##### **: Difficulties in Using the Listening Technique**

يعتبر استخدام فنية الانصات عمل شاق بالنسبة للمرشد النفسى، ولاسيما حديث التخرج المبتدئ فى ممارسة مهنة الارشاد والعلاج النفسى ، لانها تتطلب كفاءة مهنية عالية حتى يتم استخدامها بالجودة المرجوة منها .



يتطلب الانصات الجيد من المرشد النفسى أن يخلى ذهنه تماما مما يشغله عن المسترشد ، ومما يجعله شاردا عما يقوله ويتحدث به ، لكى يكون حاضر الذهن باستمرار، وحاضر البديهة على الفور لاستقبال كل ما يرسله المسترشد من معلومات خلال المقابلة الارشادية . ومن ثم ، فإن المرشد النفسى مطالب بأن ينسى نفسه تماما ، وأن يلقى خلف ظهره بمشاعره وأحاسيسه حول نفسه ، وما يساوره من أفكار تتعلق بها ، وأن يتجاهل كل ما ينتابه من مخاوف ومظاهر للقلق والغضب التى لا يخلو منها أى فرد كان فى أية لحظة من لحظات عمره، لكى يصب كل انتباهه على المسترشد، ويوجه كل مشاعره وأحاسيسه نحوه . وهذا بالطبع يصعب تحقيقه فى الحياة اليومية العامة للبشر أجمعين بما فيهم المرشدين النفسيين ، ولا سيما هؤلاء المتدربين الجدد فى مهنتهم الارشادية الذين غالبا ما يمارسونها تحت ملاحظة دقيقة من مشرفيهم المدربين وأساتذتهم التربويين من غرفة الملاحظة ، مما يجعلهم فى قلق مستمر ، فينشغون عن الانصات بالتفكير فى الاختيار الجيد للاستجابات اللفظية المسموعة التى يمكن أن يردوا بها على المسترشدين خلال مقابلاتهم الارشادية فى غرفة الارشاد النفسى .

يتطلب الانصات الجيد أيضا الحساسية المرفقة للطريقة التى يصوغ بها المسترشد عباراته ، وللنغمة التى ينطق بها كلماته ، وللانفعالات التى تصاحب تعبيراته . ومن ثم ، فإن المرشد النفسى مطالب بأن يكون مرهف الحس لكل ما يقوله المسترشد ولكل ما يصاحب كلامه من انفعالات منعكسة على وجهه ، أو على بعض أعضاء جسمه . ان الفهم الواضح للطريقة التى يصوغ بها المسترشد عباراته ، يمكن أن يستدل منه على نوع التفكير الذى يتصف به لتحديد ما اذا كان عميقا أو سطحيًا، ما اذا كان مرتبًا أو مبعثرا، ما اذا كان مصيبا أو مخطئا . ان الفهم الواضح للنغمة التى ينطق بها المسترشد كلماته يستدل منه على مدى تأثيرها عليه ، لتحديد ما اذا كانت هامة له ، ذا انطباع خاص منعكس عليه ، أم أنها لا تمثل شيئا يذكر فى حياته . ان الفهم الواضح للانفعالات التى تصاحب تعبيراته ، يستدل منه على مدى احساسه بمشكلاته ومشاعره نحوها لتحديد ما اذا كان متأثرا بها ومنفعلا لها ، أم أنها لا تمثل خطورة على سلوكياته . وهذا ما قد يصعب تحقيقه بالكفاءة المرجوة فى الاحوال العادية مع المرشدين النفسيين المفتقرين الى الخبرة الطويلة فى الممارسة المهنية الجيدة .

ويتطلب الانصات الجيد المتميز بالعمق الشديد من المرشد النفسى أن يكون متسع الافق ، وقادرا على التنبؤ ، حيث أن اتساع الافق والقدرة على التنبؤ من جانب المرشد النفسى يسهم الى حد كبير فى استخدام فنية الانصات

بالكفاءة المرجوة منها . ومن ثم ، فإن المرشد النفسى مطالب بأن يكون متميزا باتساع فى الافق حتى يمكنه ربط الاحداث التى يدلى بها المسترشد مع بعضها لنسج خلفية عريضة حول حالته ، متضمنة كل كبيرة وصغيرة فيها ، وحتى يكون ملما بتفصيلاتها وجزئياتها ، ما ظهر منها وما بطن . كما أنه مطالب أيضا بأن يكون متميزا بالقدرة على التنبؤ بما يمكن أن يقوله المسترشد قبل أن يقفوه به ، وبما يحاول أن يخفيه خلف كلماته وبين عباراته ، وبما يعجز عن الافصاح عنه لانطوائه أو خجنه . وبالتالى ، يستجيب المرشد النفسى له ، ولما يقوله ، ولما يستشفه من ثنايا حديثه على حد سواء ، مما يجعله ينقذه مما عجز عن التعبير به عن نفسه بالكلمات والعبارات . هذا الأمر ليس سهلا كما يظنه البعض ، ولكن صعوبته تكمن فى ضرورة تمتع المرشد النفسى بحاسة سادسة ، وأذن ثالثة حتى يستطيع أن ينتشل ما قد يغرق فى نفس المسترشد ، وحتى ينقذ ما تتقاذفه أمواج العبارات وتلاطم الكلمات من مشاعر وأحاسيس وأفكار تتصارع فى أعماقه لتتري النور على لسانه .

ويشير باركر (Barker, 1971) الى عدد من الصعوبات التى قد تواجه المرشد النفسى عندما يستخدم فنية الانصات بشكل جيد ، مما قد يضعف استخدامها ويفقدها أهدافها . وتواجه المرشد النفسى أول صعوبات فى استخدامه لفنية الانصات عندما يتخنى عن استعدادة العقلي والعضوى الذى يدعمها ويقويها ، حيث لا يوجد شيء أسوأ ولا أضل سبيلا من جلوس المسترشد أمام المرشد الذى يفتح له قلبه ويخبره بكل ما يحس به ويشعر ، ثم بعد ذلك يكتشف أنه يناقشه فى موضوع آخر مغاير لما جاء من أجله ، أو أنه مصمم لأذنيه فلم يستمع الى حرف واحد مما قاله . ويؤكد باركر (Barker, 1971) على صعوبة أخرى تتمثل فى مدى قدرة المرشد النفسى على احترام لغة المسترشد ولهجته اذا كانت متميزة بلكنة غريبة أو غير مفهومة . ويحذر باركر المرشد النفسى من ابداء أية سخرية من حديث المسترشد مؤكدا على احترامه له مهما كانت لغته أو لهجته ، فيجب عليه أن ينصت اليه بعناية ورعاية بلا لمز ولا همز . ومن ثم ، يجب على المرشد النفسى أن يكون صبورا ومتسامحا ليستقبل ما يدلى به المسترشد بانصات مرهف حتى يفهم كل ما يتناقل على لسانه من كلمات شقت طريقها اليه بصعوبة وحتى ينقذه المرشد النفسى من الجهد الشاق الذى يعاينه فى اخراج هذه الكلمات من فمه ، يجب عليه أن يركز على النقاد الهامة فى الحديث فقط دون التطرق الى تفرعاته وتفصيلاته .

#### مراحل الانصات Stages of Listening :

يوجد ثلاث مراحل أساسية للانصات تتمثل فى الانصات التعاطفى ،

والانصات النشط ، والانصات الانتقادي ، حيث يتميز كل منها بنوع خاص من التركيز الذي يفيد المرشد النفسى ويساعده فى ادارة المناقشة وتلقى المعلومات خلال المقابلة الارشادية . ويمكن عرض المراحل الثلاث على النحو التالى :

#### اولا - الانصات العاطفى Empathic Listening :

ان اول مرحلة للانصات يجب ان يسلكها المرشد النفسى هى مرحلة الانصات التعاطفى مع المسترشد مما يدعم التواصل الجيد معه ، ويعمق الثقة فى نفسه حول مايقدمه له . وهذا مايدفع المرشد النفسى الى ان يذهب مع المسترشد الى حيثما يريد ان يأخذه حتى يدرك أنه متفاهم معه ، ومع كل ما يسدر منه من كلمات ، وما يدلى به من معلومات . لذلك يعتبر الانصات التعاطفى استجابة كاملة من قبل المرشد لكل ما يعرضه المسترشد لما يتضمنه من معانى التعاطف الوجدانى ، التأكيد الذاتى ، والارتياح النفسى ، ولاسيما فى حالة شكواه من الازمات النفسية الانفعالية التى تتعلق بالنيل من ذاته على وجه الخصوص مثل ما قد يتعرض له من تحقير ، أو تجريح ، أو دنو من شأنه ، أو الاستهانة بقدره . ولعل بعض الاستجابات اللفظية التى نعرضها فيما يلى تدعم مفهوم الانصات التعاطفى اذا اتبعته مباشرة على النحو التالى :

#### ( ١ ) المسترشد فى حالة غضب وانكار :

■ أنا لست سيئا لهذا الحد المشين !!

■ من قال اننى غير كفء فى عملى ؟!!

■ اننى أفضل من غيرى بكثير !!

#### المرشد النفسى بعد الانصات التعاطفى :

□ ليس من حق أى أحد أن يحكم عليك بأنك سىء أو جيد .

□ الكفاءة فى العمل أمر تحدده عوامل كثيرة منها الجودة فى الانتاج ، المواظبة فى الحضور ، التعاون مع الزملاء والرؤساء ، ..... وغيرها .

□ ليس من المعقول أن نرى أنفسنا أفضل من غيرنا قبل أن نتعرف على حسناتنا وندعمها ونرى سيئاتنا فنتلافها .

#### ( ٢ ) المسترشد فى حالة يأس :

■ لقد ارتكبت كثيرا من الذنوب ، ونويت أن أتوب . أخشى ألا يقبل الله توبتى .



■ أب دائما مصاب بالكوارث ، لا أدري ماذا يحتارنى القدر من بين الناس جميعا ليصوب هوى رأسى كوارثه

المرشد النفسى بعد الانصات العاطفى :

□ قال الله تعالى فى سورة الرمر ، الآية ( ٥٣ ) : « قل يا عبادى الذين أسرفوا على أنفسهم لا تقنطوا من رحمة الله » صدق الله العظيم .

□ قد تكون الاصابة بالكوارث تكفيرا عن ذنوب ، وقد تكون امتحانا من الله سبحانه وتعالى يختبر بها القلوب وفى كلتا الحالتين نجد أمر المؤمن كله خير اذا شكر ، واذا صبر ، ولعل قول الحق عز وجل فى سورة العنكبوت الآيات ( ٢ ، ٣ ) يخفف عنك ما تقاسيه : « احسب الناس أن يتركوا أن يقولوا آمنا وهم لا يفتنون ، ولقد فتنا الذين من قبلهم فليعلمن الله الذين صدقوا وليعلمن الكاذبين » صدق الله العظيم .

( ٣ ) المسترشد فى حالة استجداء الاستعلاف :

■ أنا أعرف نفسى ، أنا قليل الحيلة ، يقول عنى الناس اننى لا أصد ولا ارد ، ما فعلت شيئا قط مفيدا فى حياتى !!

■ ان سلوكى دائما لا يعجب الناس ، يتهمونى دائما بالفشل ، أسمعهم يقولون عنى أنه لا نفع يرجى منه !!

المرشد النفسى بعد الانصات التعاطفى :

□ لعل قول الله تعالى فى خواتيم سورة البقرة يجعلنا نرى أنفسنا على حقيقتها « لا يكلف الله نفسا الا وسعها لها ما كسبت وعليها ما اكتسبت ، ربنا لاتؤاخذنا ان نسينا أو اخطانا ربنا ولا تحمل علينا اصرا كما حملته على الذين من قبلنا ربنا ولا تحملنا ما لا طاقة لنا به » صدق الله العظيم .

□ دعنا نرى معا بعض من هذا السلوك الذى لا يعجب الناس ، ودعنا نتناقش معا حول ما يتهمونك بانك فشلت فيه حتى نقف على الحقيقة ، لأن كلام الناس ليس أمرا مسلما به .

ثانيا - الانصات النشط Active Listening :

يجب على المرشد النفسى الجدد ، والكفاء فى عمله أن يتدرج بالمسترشد من مرحلة الانصات التعاطفى بعد تدعيم التواصل الجيد بينهما الى مرحلة الانصات النشط التى تتميز بكونها سجابة تلقائية متضمنة التغذية الراجعة الفورية لسلوك المسترشد اللفظى وعبر اللفظى كرد فعل طبيعى لكل ما



يقوله ويفعله خلال المقابلة الارشادية . وبناء عليه يبدى المرشد النفسى خلال الانصات النشط اهتمامه بالمسترشد ، فهمه حالته ، وما يمكن أن يرد به عليه بوضوح استجابة لما يبدر منه من قول وفعل حتى ينشطه ويشجعه للاسترسال فى الحديث دون تردد . ولعل بعض الامثلة التى نوردتها فيما يلى توضح مفهوم الانصات النشط اذا أعقبته مباشرة .

#### ( ١ ) فى حالة تنشيط المسترشد على الكلام :

□ المرشد النفسى : حسنا جدا . انا أتابع كلامك باهتمام ، تفضل استمر فيما تريد أن تقوله لى .

: بلا شك انا افهم ما تقوله جيدا . لا تتردد فى أن تخبرنى بكل ما تريد .  
: يبدو لى أنك متردد فى الاسترسال فى حديثك . يسعدنى أن أسمع منك كل شىء عنك .

#### ( ٢ ) فى حالة تنشيط المسترشد للتعبير عن مشاعره :

□ المرشد النفسى : كيف كان شعورك عندما حدث لك ذلك فى اول مرة ؟ .  
: ليتك تخبرنى عن مشاعرك عندما علمت ان زوجتك حامل .  
: ماذا كان شعورك عندما وضعت لك زوجتك بنتا ؟

#### ثالثا - الانصات الانتقادی Critical Listening :

يمكن للمرشد النفسى أن يصل الى المرحلة الثالثة للانصات وهى مرحلة الانصات الانتقادی بعد عبوره المرحلتين السابقتين متدرجا من مرحلة الانصات التعاطفى الى مرحلة الانصات النشط ، اذا دعت الضرورة الى ذلك ، ويمكنه الاستغناء عن الوصول اليها ان لم يكن هناك ضرورة لها . وتتصف هذه المرحلة بكونها سلبية بطبيعتها لأنها تعتبر مضيعة للوقت وللجهود حيث يستنفدان فى محاولة التوصل الى فهم ما قد يكون غامضا فى حديث المسترشد ، أو ما قد يكون غير واضح فى حالته حتى يمكن للمرشد النفسى أن يتابع ادارته للمناقشة فى المقابلة على أسس من الفهم الواضح لكل كبيرة وصغيرة تتعلق بالمسترشد . وهناك بعض الحالات التى يمكن أن يستخدم فيها المرشد النفسى مرحلة الانصات الانتقادی نوردناها على النحو التالى :

#### ( ١ ) حالة التفصيلات المملة :

يجد المرشد النفسى أحيانا نفسه فى حالة انصات تام لما يتحدث عنه المسترشد بتفصيلات طويلة مملة قد لا تمت بصلة لحالته التى يعانى منها والتي جاء من أجل مساعدته فى حل مشكلاتها . ويبدو على المسترشد أنه

يتحدث من أجل الكلام فقط ليس الا ، دون أى اعتبار لوقت المقابلة الثمين الذى يستند فيما لا ينفع ولا يفيد . ويحاول المرشد أن يسحب معه المرشد من موضوع الى موضوع آخر ، ومن جزئية منه الى جزئية اخرى ، متخطيا في كلامه ، غير مرتب لأفكاره ، ولا مباليا بمشاعر غيره ، وكان من حقه المطلق أن يتكلم دون أن يتوقف ومن واجب المرشد ، بل وفرضا عليه أن ينصت دون أن يعترض أو يتذمر . عندما يصل الحال الى هذا المنوال ، يجب على المرشد النفسى أن يستخدم الصمت الانتقادي حيث يوقف المرشد عن الكلام ويمنعه من الاسترسال فيه ، محاولا أن يلفت نظره الى خروجه عن الحديث ورده مرة اخرى الى صلب الموضوع . ولعل الاستجابات اللفظية الآتية توضح ما نقصد اليه اذا بدرت عن المرشد النفسى عقب الانصات الانتقادي مباشرة .

□ المرشد النفسى : لقد بدأت حديثك عن العلاقة التى تدهورت بينك وبين زوجتك بسبب سوء أحوالكما المادية ، ثم انتقلت بالحديث الى استحسانك لمباراة كأس العالم فى كرة القدم التى تعرض الآن على شاشة التلفاز . أرجو أن تركز معى حتى نحدد من أين نبدأ ؟!

: أرى أنك سردت لى أحداثا كثيرة متناثرة حول حمل زوجتك ، رسوب ابن أختك فى الثانوية العامة ، خلافاتك مع رئيسك المباشر فى العمل ، ارتفاع مستوى المعيشة ، خروج النادى المفضل لك من دورى كرة القدم هذا العام . أظن أنه من الافضل لنا أن نركز حديثنا حول ما تعاني منه فعلا من صعوبات أدت بك الى الحضور هنا .

## ( ٢ ) حالة ازدياد معدل السرعة فى الحديث :

عندما يتحدث الفرد العادى بسرعة فى حدود المعدل المتعارف عليه فسيولوجيا وهو ٢٠٠ كلمة فى الدقيقة ، أو أقل منه ، فإنه يمكن لآى مستمع اليه أن يستمع بالانصات الجيد له وأن يستوعب كل ما يقوله فيفهم كلامه ويرد عليه دون صعوبة وبلا مشقة . عندما تخرج الكلمات من فم المتحدث بسرعة معتدلة ، فتكون واضحة ومفهومة ويمكن لآى فرد منصات لها أن يستوعبها ويفهمها . ولكن توجد فئة من الناس يتحدثون بسرعة فائقة بدرجة أكبر من المعدل المذكور مما يفقد المستمع اليهم التركيز فى الانصات ، والاستيعاب لكل ما يقولونه ، وبالتالي لايفهم كلامهم ولايدرك ما يقصدون اليه . واذا صادف المرشد النفسى مسترشدا ينتمى لهذه الفئة من الناس ، واذا شعر أنه لم يتابعه فى حديثه ، وأنه لم يفهم كلامه بعد انصات مجهود اليه ، فلا يخجل فى أن يوقفه مستدركا موقفه بأن يهدىء من السرعة فى

كلامه وأن يتحدث بمعدل أبطأ مما يتحدث به حتى يمكن له استيعاب ما يرويه وما يحكى عنه . ولعل بعض الاستجابات اللفظية التي نوردها فيما يلي تفيد اذا استخدمها المرشد النفسى عقب الانصات الانتقادي مباشرة .

□ المرشد النفسى : عفوا!! أنا لم أتمكن من متابعة كلماتك المتدفقة المتلاحقة .  
ليتك تعيدها على مرة أخرى ، ولتكن بسرعة أقل من ذى قبل .

: على رسلك ! لم هذه العجلة في الحديث ؟! ليس هناك ما يدفعنا الى أن نلقى بما لدينا كله دفعة واحدة في أقل من دقيقة .

١٠٠: معذرة ! لست متأكدا اذا كنت فهمت مارويته لى الآن . هل لك ان تتمهل قليلا فى الحديث وتعيد على ما رويته .

: أشعر وكأنك تحمل عبئا ثقيلا على كاهلك تريد أن تدفعه عنك بأقصى سرعة ممكنة . مارأيك اذا رويت لى ماتعانيه مرة أخرى متمهلا في الكلام .

### (٣) حالة التجمد في السلوك :

ان كثيرا من المسترشدين غالبا يكونون ذوى عقلية متحجرة وتفكير متجمد ، مما يجعل سلوكهم غير مرن ، فيتخذون مواقف عدائية لكل ماهو مخالف لهم فى الفكر،أو متناقض معهم فى الرأى . لذلك كان من واجبات المرشد النفسى الاولى،مساعدة المسترشد على تغيير اتجاهاته غير الصحيحة واستبدالها باتجاهات أخرى سليمة نحو نفسه ونحو الآخرين حتى يرى العالم المحيط به برؤية جديدة صادقة ، ويرى نفسه فيه برؤية متطورة واضحة ، معتمدا فى ذلك على تنقية افكاره مما يشوبها من اللامعقول وغير منطقى . وبناء عليه،يمكن للمسترشد أن يفكر بعقلية متفتحة متحررة،فيرى الامور على حقيقتها بموضوعية مجردة ، فيقبل منها ما يدخل ضمن نظام القيم الذى يؤمن به ويرفض منها ما يتعارض مع مبادئه . وعندما يشعر المرشد النفسى أن مسترشده مستمرا فى سرد ما يرويه بتجمد ملحوظ ، عليه أن يتدارك الموقف بصمت انتقادي يعقبه استجابات لفظية كما يلى :

□ المرشد النفسى : اعتقد أنه ليس من المعقول ، ولا من المنطق أن ترى نفسك أنت وحدك على حق ، وكل هؤلاء البشر على باطل .

: أرى أنك تريد أن تخاصم العالم كله وتنعزل عنه لأنك ترى سلوك الناس مخالف لما تسلكه أنت .

• لا أظن أن بمقدرة أي فرد كان أن يعيش بمعزل عن الآخرين ، وأن ينأصهم العدااء لمجرد أنه اختلف معهم في الرأي .



## التدريب على الانصات الجيد : Practicing the Good Listening

يجب على كل مرشد نفسى ، ولاسيما الحديث فى تخرجه ، المبتدىء فى عمله أن يتدرب على كيفية استخدام فنية الانصات بصورة جيدة لكى تحقق اهدافها بالكفاءة المرجوة منها . ولعل أفضل طريقة يقترحها للتدريب المثمر الفعال يمكن أن تكون خلال التغذية الرجعية الذاتية التى يتبعها المرشد النفسى بعد الانتهاء من المقابلة الارشادية والاستماع الى تسجيلها سواء كان ذلك بوساطة شرائط التسجيل السمعى أو شرائط التسجيل المرئى . عندما يستمع المرشد النفسى فى كل مرة الى صوت المسترشد المسجل ، يجب عليه أن يبطل المسجل مباشرة ، وأن يعيد كتابة ما استمع اليه . من التسجيل الصوتى للمسترشد بأسلوبه وعباراته وكلماته هو ، وأن يكتب أيضا ما يحسه وما يقلمسه من مشاعر دفيئة عبر عنها المسترشد بين عباراته وخلف كلماته كما أظهرتها نبرات صوته ، ونغمة حديثه ، وتغير انفعالاته .

ويمكن للمرشد النفسى أن يكف عن ممارسة التغذية الرجعية الذاتية للتدريب على استخدام فنية الانصات ، عندما يتأكد أنه أصبح كفئا لها ، وأنه بمقدوره أن يستخدمها بالكفاءة المتوقعة منه . ولكننا ننصح بأن يتبع هذا التدريب تدريجا آخر حيا يمارسه المرشد مع المسترشد خلال المقابلة الارشادية حتى يدعم به تدريبيه الاول . ويتضمن التدريب الثانى أن يعيد المرشد النفسى صياغة العبارات التى يتفوه بها المسترشد بكلمات مغايرة لكلماته ولكنها تحمل نفس المعنى . وهذا يدخل ضمن الفنية التالية (فنية اعادة العبارات) التى سيأتى شرحها بالتفصيل مع ضرب أمثلة عليها عبر الصفحات القليلة القادمة ان شاء الله .

## قواعد الانصات الجيد : Rules for Good Listening

يمكن للمرشد النفسى أن يستخدم فنية الانصات بالكفاءة المطلوبة اذا راعى عددا من القواعد الهامة التى تسهم الى حد كبير فى جودة استخدامها ، مما يجعلها تحقق الاهداف المرجوة منها . وفيما يلى سردا تفصيليا لعدد منها على سبيل المثال ، نورده على النحو التالى :

### اولا - الانصات الى النقاط الهامة حول الذات :

قد يكون المسترشد ثرثارا بطبيعته ، وقد يكون أكثر انفتاحا على المرشد متقبلا له ، مما يجعله يدلى بمعلومات كثيرة حول حالته معتقدا بأنها تفيد ، وأنها تسهم فى تطورها ، غير أنه لا شعوريا قد يخفى الكثير والهام منها فى ثناياها ، فلا يخبر عنها مباشرة ولا يأتى ذكرها صراحة فى حديثه .



لذلك فان سرعة البديهة التى يجب أن يتميز بها المرشد النفسى وحضورها عنده تمكنه من ممارسة الانصات النشط الذى يشجع به المسترشد على الاسترسال فى كلامه دون أن يخفى شيئاً منه ، فيستمع اليه وينصت الى ما يقوله صراحة ، ومن ناحية أخرى يحاول المرشد النفسى أن يعى ويدرك المعانى الخفية المختبئة بين العبارات التى يدلى بها المسترشد وخلف الكلمات التى يتفوه بها باحساسه المرهف لنغمة صوته ونبرته ، ولانفعالاته المصاحبة لكلماته التى تناسب تلقائياً على لسانه . أن تركيز المرشد النفسى على مشاعر المسترشد ومضمون كلامه يفيد في الحصول على المعلومات الهامة والصحيحة حول خبراته السابقة وحول سلوكه المعبر عن مشاعره الدفينة . وليكن نصب عينيه ، ولا يغب عن ذهنه ما يريد أن ينصت اليه ليلتقط منه ما يسهم في تنفيذ استراتيجيته الارشادية من أجل تطوير شخصية المسترشد وتعديل سلوكه . ان الانصات الجيد للنقاط الهامة التى يلتقطها المرشد حول ذات المسترشد تفيد في وضع اللبانات الاساسية في بنيان المساعدة التى يعى بكل جهد أن يقدمها له حتى يعبر ازماته التى يعانى منها . ولعل الحوار التالى بين مرشد ومسترشد يدل على ما قصدنا اليه من كشف ما هو مستور من معلومات بدرجة اكبر من التركيز على ما هو ظاهر منها فعلا .

■ المسترشد : لا أدري فى الحقيقة لماذا أسارع أمام والدى لأداء فريضة الصلاة اننى أشعر بأنه راض على كلما فعلت ذلك . هل تدري اننى كنت أؤدى حركاتها دون أى احساس بها ؟! ولعلنى أذكرها الآن هراحة أمامك ، بأننى فى أغلب الاحيان كنت أؤديها بلا وضوء .

□ المرشد : ان لم تؤد فريضة الصلاة أمام والدك ، هل كان يسأل عن ذلك ؟

■ المسترشد : نعم كان يسأل والدتى أحيانا ، وكان يسألنى أنا شخصياً كلما حضر الى المنزل من عمله . كنت أكذب عليه بأننى أديتها ، ولكن والدتى كانت تخبره بالحقيقة ، فيسارع الى ضربى ، ويضاعفه لى على كذبنى .

□ المرشد : أرى أنك تؤدى حركات الصلاة بدون احساس بها ، وبلا وضوء ، ارضاء لوالدك فقط ، وخوفاً من عقابه لك اذا لم تؤديها . ومن ثم ، أصبحت الصلاة بالنسبة لك مجرد عادة تمارسها لتكف بها الاذى عن نفسك ولتکسب بها رضا والدك .

ثانياً - الانصات الى النقاط المتكررة فى حديث المسترشد :

عندما يشعر المسترشد بأن هناك شيئاً هاماً فى حياته يريد أن يخبر عنه المرشد فانه يلف ويدور حوله ، وأن يدلى بالمعلومات التى قد تمسه عن بعد ،

دون أن يقترب منه . ثم يعيد ما أدلى به من معلومات ، لا شعوريا أو عن قصد ، مرارا وتكرارا لما يحسه في قرارة نفسه بأهميته ، وبرغبته في لفت نظر المرشد اليه . ويحاول المسترشد عرضه في كل مرة بطريقة مختلفة عن الطريقة السابقة ، وكأنه يستجير بمن يمنح له الفرصة ليخبر عنه بصراحة . ومن ثم ، يجب على المرشد النفسى أن يكون متيقظا لمثل هذه الامور، وألا يجعل المسترشد يفلت منه بأن ينتقل الى نقطة أخرى قبل أن يستوفى النقطة الهامة حقها ، التى أشار اليها المسترشد بتكرارها ، مما يدعم بناء المقابلة الارشادية في سبيل تنمية شخصية المسترشد وتعديل سلوكه . ولعل الحوار التالى يوضح ما قصدنا اليه في هذه القاعدة .

■ المسترشد : لقد استمعت أمس الى قارئ يتلو ما يتيسر من سورة الزمر، فوجدت أن كلمة (الغفران) بتصريفاتها اللغوية المختلفة ذكرت الآية ٥٣: «قل يا عبادى الذين أسرفوا على أنفسهم لا تقنطوا من رحمة الله ان الله يغفر الذنوب جميعا انه هو الغفور الرحيم» صدق الله العظيم .

□ المرشد : نعم ... ان الله غفور رحيم .

■ المسترشد : منذ يومين كنت أتصفح المعجم المفهرس لالفاظ القرآن الكريم، فوجدت أن كلمة (الغفران) بتصريفاتها اللغوية المختلفة ذكرت وتكررت في أكثر من مائتى آية كريمة .

□ المرشد : أكنت تبحث عن آية معينة في هذا المعجم ؟!

■ المسترشد : لا ! ليس بالضبط !! لم أكن أبحث عن آية بعينها ، ولكنى وجدت نفسى تواقا لمعرفة عدد المرات التى تكررت فيها الفاظ الغفران ، التوبة ، الرحمة ، وما شابهها في آيات الله البينات .

□ المرشد : أرى أنك تريد أن تتأكد من شىء ما يساورك شك فيه .

■ المسترشد : اذا أذنب شخص ما، وارتكب كثيرا من المعاصى، هل سيغفر الله له ذنوبه كلها ؟

□ المرشد : ماذا كان شعورك عندما قرأت الآيات الكريمة الكثيرة، والتى تحمل معانى الصفح والغفران والتوبة ؟

■ المسترشد : كنت أبكى عندما أتلوها ، ولكنى أخشى أن تكون ذنوبى كثيرة وألا يغفرها الله لى .

□ المرشد : أشعر أنك عزمت على التوبة، ولكنك تريد من يساعدك على أن تخاص فيها .

### ثالثا - الانصات خلال فترة كافية من الزمن :

يجب على المرشد النفسى ألا يتعجل الاستجابة الى قول المسترشد، ولا يتعجل الاجابة عن استفساراته، فيجب أن تكون هناك وقفة قصيرة خلال فترة زمنية لاتتعدى ثلاثين ثانية حسب رأى كاركوف وبيرس (Carkhuff & Pierce, 1975) بين نهاية حديث أحدهما وبداية حديث الآخر حتى تمهد للمتكلم أن يبدأ حديثه وتمهد للمستمع له أن ينصت بعناية لما يقوله . ومن ثم، يجب على المرشد النفسى أن ينتظر قليلا، ويتوقف لمدة ثلاثين ثانية قبل أن يرد على المسترشد ويستجيب لقوله حتى يتمكن من صياغة رده بطريقة أكثر فاعلية وأعمق أثرا . وبناء عليه ، فإن الانصات خلال هذه الوقفة القصيرة يمكن المسترشد من الانتباه الى كلام المرشد قبل وأثناء تفوهه به .

### رابعا - الانصات بايجابية لفظية :

ان الصمت المطبق المصاحب للانصات التام قد يوحى للمسترشد بأن المرشد يشرده عنه بذهنه، وأنه غير منصت له ، وأنه غير مبال لما يعرضه عاينه، مما يجعله يظن بأن المرشد غير مهتم به ، وأنه ليس له رغبة فى الاستمرار معه ، وأنه لا يريد أن يرفعى حالته . لذلك يجب على المرشد النفسى أن يستخدم فنية الانصات بايجابية لفظية تؤكد للمسترشد عكس ماقد يظنه ويفكر فيه، حتى يعتقد بأن المرشد مهتم به، وأنه يرغب فى الاستمرار معه، وأنه يريد أن يساعده ويرعى حالته . ويتمثل الانصات اللفظى الايجابى فى تلميحات وإشارات صوتية يعبر بها المرشد عن انصاته الايجابى للمسترشد مثل الهمهمة (هوم - هوم - ها - ها - آه - هاه - أوه - هو . . . . وما شابهها) أو بوساطة بعض الكلمات القصيرة، والعبارات المختصرة التى تؤكد استمرارية انقباه المرشد للمسترشد وتواصله معه مثل (حسنا، عظيم، ممتاز ، مدهش ، رائع ، يالللخجل ، ياللاسف ، أنا أحس بك ، أنا أفهم ما تقول ، أنا أرى ما تقصده ، . . . وما شابهها) .

### خامسا - الانصات بايجابية غير لفظية :

يمكن للمرشد النفسى أن يستخدم الايجابية غير اللفظية لتصاحب انصاته الجيد للمسترشد حتى يشعره بأنه لم يشرده عنه ولم يسرح . ان أهمية الانصات الايجابى غير اللفظى لاتقل عن أهمية الانصات الايجابى اللفظى فى تحقيق الاهداف المرجوة لأى منهما . ويتمثل الانصات الايجابى غير اللفظى فى : ( ١ ) الاتصال البصرى المركز بين المرشد والمسترشد بحيث يركز المرشد نظره على المسترشد أثناء تبادل الحديث بينهما ، وذلك لفترة زمنية ليست بالقصيرة التى تجعل المسترشد يشعر بعدم اهتمام المرشد به، وليست



- بالطويلة التي تجعل المسترشد يشعر بحمالة المرشد فيه ، لذلك يجب أن يكون التركيز البصري من المرشد على المسترشد عندما يتكلم اليه أو عندما يستمع له ، ( ٢ ) الابتسامة الدافئة الطبيعية. التي يجب ألا تكون مصطنعة ولا مرسومة على شفتي المرشد مما يجعلها فاترة وباهتة فيبدو كيوم تتدلل فيه الشمس في أواخر شهر ديسمبر ، والتي يجب ألا تكون مستقرة على شفتيه لفترة طويلة فيبدو كالابله ، ولكنها يجب أن تكون طبيعية ودافئة لفترة تكفى ليغير بها المرشد عن مشاعره نحو المسترشد ، وليدل بها على مدى اهتمامه به وانصاته اليه ، و ( ٣ ) حركة أعضاء الجسم التي يديرها المرشد. النفسى كدليل ملموس على اهتمامه بالمسترشد وانصاته اليه مثل إمالة الرأس بالإيجاب أو بالنفى ، إشارة اليد بالاستفسار أو الاستمرار ، أو ميل الجسم نحو المسترشد إحياء بالاهتمام والرغبة فيما يدلى به من معلومات . . . وما شابهها. على ألا تزداد حركة أى عضو من أعضاء الجسم بدرجة يشعر معها المسترشد بأنها مصطنعة ، أو لدرجة تبدو وكأنها ناتجة عن انفلات في زنبرك عضو الجسم المتحرك .

مما تجدر الإشارة اليه ، أن جميع الفنيات الأخرى التي تندرج تحت هذا الفعل ( فنيات رد الفعل ) تعتبر فنيات فرعية من فنيات الانصات ، لانه بناء على الانصات الجيد ، يمكن للمرشد النفسى أن يستخدم فنيات إعادة العبارات ، الانعكاس ، الايضاح ، ثم التلخيص . وإذا عجز المرشد النفسى عن ، أو اذا فشل فى استخدام فنية الانصات بصورة جيذة فإنه بالضرورة سيعجز عن ، وسيفشل فى استخدام باقى الفنيات الأخرى بالكفاءة المرجوة منها . وبناء عليه ، يجب على المرشد النفسى أن يكرس جهده ، ويركز ذهنه على كل مايقوله المسترشد ومايبدد منه خلال انصات مرهف حتى يتمكن من استخدام بقية الفنيات بالجودة المطلوبة .

### فنية إعادة العبارات

#### TECHNIQUE OF RESTATEMENT

ليس من المعقول أن يحضر المسترشد الى المرشد ليعرض عليه حالته فيبادره المرشد بما ليس به علم عنه ولا عن حالته . لذلك يبدأ المرشد النفسى باستخدام فنية الصمت حتى يدلى المسترشد بما لديه من معلومات عنه وعن حالته ، ثم يستخدم بعد ذلك فنية الانصات مما يدل على مدى اهتمامه به واستيعابه لما يقوله ، وأخيرا يأتى دوره فى الكلام ، فيبدأ باستخدام فنية إعادة العبارات حيث يستعمل كلمات فعلية وعبارات مكتملة يستجيب بها فى تواصله مع المسترشد بلا همهمة وبدون كلمات مختصرة ، لأنها غالباً



ما تكون اعادة لنفس عبارات المسترشد وترديدا لكلماته ان لم تكن اعادة لمحتواها ومعناها .

تتميز فنية اعادة العبارات بتكرار المضمون الاساسى لتواصل المسترشد اللفظى مع المرشد النفسى، متضمنة المعنى الكلى لعباراته ان لم تكن متضمنة نفس الكلمات التى احتوتها تلك العبارات . وبالرغم من امكانية استخدام فنية اعادة العبارات بأكثر من طريقة، الا أن أهمها جميعا تلك التى تتميز بتكرار عبارات المسترشد كما هى، وترديد كلماتها بد تغير لاي حرف فيها ، مما يجعلها مثل الصدى الذى يعكس ما يقوله وما يبدر منه فيسمع بأذنيه ماينساب على لسانه، ومايتسرب من بين شفثيه حتى يتشجع على الاستمرار فى الكلام، والاسترسال فيما يدلى به من معلومات ، واختيار ما يصلح منه فيدعمه، وما لا يصلح فيتجاهله . الامر الذى يجعله ينظر الى نفسه برؤية ثابتة أكثر عمقا فى محاولة ايجابية لمراجعة ما يقوله وما يخبر عنه . كما أن استخدام فنية اعادة العبارات تعتبر تدعيما عمليا وتطبيقا ناجحا لاستخدام فنية الانصات حيث انها تؤكد للمسترشد مدى اهتمام المرشد به وبما يفرضه عليه عندما يردد كلماته التى سردها ويكرر عباراته التى ذكرها دون زيف وبلا تحريف . ومن ثم ، ينصح باستخدام هذه الفنية بطريقتها هذه فى بداية المراحل الاولى لتدعيم التواصل بين المرشد والمسترشد ، حيث تفقد أهميتها كلما ازدادت المناقشة عمقا بينهما .

### طرق استخدام فنية اعادة العبارات :

#### : Methods of using Restatement Technique

#### أولا - اعادة عبارات المسترشد بدون تغير :

تعتبر هذه الطريقة الاساس الاول فى استخدام فنية اعادة العبارات التى بوساطتها يمكن للمرشد النفسى أن يساعد المسترشد فى أن يسمع حديثه كما هو بدون أدنى تغير فيه، وكأنه صدى واضح لما يقوله، منعكسا على لسان المرشد من خلال تكراره لعباراته وترديده لكلماته . ومن ثم، يمكن للمسترشد أن يعيد حساباته مع نفسه، وأن يراها برؤية أكثر عمقا، فيعدل ويبدل من أفكاره، ويختار وينتقى من كلماته ما يشعر بأنها يمكن أن يعبر بها عن مشاعره بصدق وأمانة . وتتميز هذه الطريقة بأن يكرر المرشد النفسى العبارات التى ذكرها المسترشد غير مبدل لكلماتها، فيعيدها كما هى بالنص والحرف . ولعل الامثلة التالية توضح ما قصدنا اليه .

■ المرشد : أنا شعرت بخيبة أمل عندما حصلت على مجموع قليل من الدرجات فى امتحان الثانوية العامة .

- المرشد : أنا شعرت بخيبة أمل عندما حصلت على مجموع قليل من الدرجات في امتحان الثانوية العامة .
- المسترشد : أنا يئست من حياتي كلها .
- المرشد : أنا يئست من حياتي كلها .
- المسترشد : أظن أني أحبها لدرجة تجعلني لأستطيع أن أستغنى عنها .
- المرشد : أظن أني أحبها لدرجة تجعلني لأستطيع أن أستغنى عنها .

### ثانيا - إعادة عبارات المسترشد مع تغيير ضمير المتكلم :

يرى البعض أن هذه الطريقة أكثر تأثيرا من الطريقة الأولى السابقة حيث أنها تلفت نظر المسترشد بأن هذا الكلام المعاد والمتكرر كلامه هو وليس كلام المرشد النفسى، مؤدا على تحمله المسئولية كاملة فيما يقوله، وفيما يدلى به من معلومات عن نفسه وحول حالته، مما ينشط أفكاره، ويدعم خطواته بإيجابية في المشاركة الفعالة في تنفيذ الاستراتيجيات الإرشادية . وتتميز هذه الطريقة بأن يكرر المرشد النفسى عبارات المسترشد، مرددا لكلماته كما هي دون أى تغير فيها ماعدا الضمير فقط حيث يغير ضمير المتكلم الى ضمير المخاطب مع الاحتفاظ بباقي الكلمات في العبارة المعادة والمتكررة كما هي دون أن يمسها أى تعديل . وفيما يلي عدد من الامثلة التوضيحية التى تدل على هذا المعنى المقصود .

- المسترشد : أنا شعرت بخيبة أمل عندما حصلت على مجموع قليل من الدرجات في امتحان الثانوية العامة .
- المرشد : أنت شعرت بخيبة أمل عندما حصلت على مجموع قليل من الدرجات في امتحان الثانوية العامة .
- المسترشد : أنا يئست من حياتي كلها .
- المرشد : أنت يئست من حياتك كلها .
- المسترشد : أظن أني أحبها لدرجة تجعلني لأستطيع أن أستغنى عنها .
- المرشد : تظن أنك تحبها لدرجة تجعلك لا تستطيع أن تستغنى عنها .

### ثالثا - إعادة الاجزاء الهامة من عبارات المسترشد :

قد يرى المرشد النفسى أنه لا ضرورة لاعادة عبارات المسترشد كلها كما هي، ولا ضرورة لاعادتها مع تغيير ضمير المتكلم فيها، ولا سيما بعد أن يدعم التواصل الجيد بينهما، وتصل المقابلة الإرشادية الى نهاية مرحلة البناء فيها .

ومن ثم، كان المرشد النفسى يركز على أهم ماتتضمنه عبارات المسترشد فيعيدها على مسمع منه، مؤكداً على مايريد أن يلفت نظره اليه، وما يريد أن يستثمره لصالح المسترشد في تنمية شخصيته وتعديل سلوكه نحو الأفضل . وتتميز هذه الطريقة بأن يتجاهل المرشد النفسى أغلب كلمات المسترشد التى تتضمنها عباراته ، مع التركيز فقط على أجزاء منها ، مؤكداً على أهمية ماتضمنتها من معانى . وسنسرده فيما يلى عدداً من الامثلة التى توضح هذا المعنى .

■ المسترشد : لقد استدعت زوجتى والداها ووالدتها بسبب الشجار الذى حدث بيننا، وعندما طلبت الطلاق فى حضورهما، نهرا والداها، ورفضاً طلبها للطلاق ، وأصرأ على الصلح بيننا .

□ المرشد : رفض والداها طلبها للطلاق ، وأصرأ على الصلح بينكما .

■ المسترشد : لقد عرضت نفسى على أكثر من طبيب متخصص ، وكانت تقاريرهم الطبية كلها تقيز أننى معاف تماماً من أى سبب عضوى يجعلنى عاجزاً عن ممارسة واجباتى الجنسية الشرعية مع زوجتى . ونصحنى جميعهم بأن أعرض حالتى على مرشد نفسى، لعله يساعدنى فى التغلب على هذا العجز الذى لا أعرف سبباً مباشراً له .

□ المرشد : نصحك الأطباء جميعهم بأن تعرض حالتك على مرشد نفسى يساعدك فى التغلب على عجزك الجسمى الذى لا تعرف سبباً له .  
رابعاً - إعادة عبارات المسترشد على شكل تلخيص مركزى :

، قد يرى المرشد النفسى أنه ليس هناك ضرورة فى إعادة عبارات المسترشد كما هى، أو فى تكرار بعض الأجزاء الهامة منها، ولكنه قد يفضل تلخيص كل ماجاء على لسانه بشكل واف يدل على المعنى المقصود، مستخدماً أسلوبه هو ومعبراً بكلماته . وبذلك يستبعد المرشد كل كلمة تفوه بها المسترشد ولاسيما إذا اتصفت عباراته بالثرثرة المتناثرة غير المركزة ، الأمر الذى «يدفعه» إلى التركيز على أجزاء هامة مما يقوله ، فيعيده فى صورة ملخص واف بأسلوبه هو وبكلماته . وتتميز هذه الطريقة بكونها تتعدى حدود إعادة لل عبارات نفسها لأنه يمكن للمرشد النفسى أن يعرض ملخصه ضمن مشاعره وأحاسيسه التى تعكس انفعاله بكلام المسترشد . وسنسرده فيما يلى عدداً من الامثلة التى توضح ما نقصده .

■ المسترشد : خرجت من منزلى غاضباً بعد شجار عنيف مع زوجتى ، لا أدري إلى أين أذهب . أخذنى صديقى إلى ملهى ليلى حتى أنسى كل



كل مآدار بينى وبينها . أنها دائما هى البادئة فى الشجار . لم أر .  
صديقى هذا منذ زمن بعيد . فى كل مرة أأول أن أتجنب التصادم معها ،  
ولكنها تستفزنى وتدفعنى للشجار معها . كانت مصادفة لابس بها تلك ،  
التي جعلتني أقابل صديقى هذا . أنا لست متعودا على الذهاب الى  
الملاهى الليلية ، ولكن ماذا أفعل؟! لقد استسلمت للذهاب مع هذا الصديق  
عنادا فى زوجتى .

□ المرشد : ذهبت مع صديقك الذى لم تره منذ زمن بعيد الى ملهى ليلى .  
بعد أن قابلته مصادفة بالرغم من عدم تعودك على هذا . وذلك عنادا فى  
زوجتك التى تدفعك الى الشجار معها عادة .

■ المسترشد : بعض الناس يقولون أن منع الحمل حرام وغير جائز ، والبعض  
الآخر يقره ويشجعه . أنا أعلم أن الارزاق بيد الله سبحانه وتعالى ، وأنه  
لا يخلق كائنا حيا الا وكان رزقه عليه عز وجل ، ولكن ظروف المعيشة  
الصعبة التى نمر بها تجبرنا على الاكتفاء بما رزقنا الله به من أطفال .  
ولانسعى لطلب المزيد . لذلك فاننى أفضل تربية وتنشئة أطفالى الثلاثة :  
على مستوى معقول لا يتميز بالترف ، ولا يتبصف بالحرمان ، لذلك لانسعى  
لطلب المزيد منهم . على فكرة !! أنا سمعت مرة شيخا يقول فى المذيع :  
أن الصحابة رضوان الله عليهم فى زمن الرسول ﷺ كانوا يستخدمون  
العزل فى الجماع مع زوجاتهم . اعتقد بأن العزل يشبه الى حد كبير  
وسائل منع الحمل المستخدمة الآن .

□ المرشد : أنت ترغبين فى تربية أطفالك الثلاثة على مستوى لائق من  
المعيشة ، ولكنك متردد بين الاستمرار فى الحمل ، وبين منعه ، لانك غير  
متأكدة من شرعية المنع أو من تحريمه .

### فنية الانعكاس

#### TECHNIQUE OF REFLECTION

تعتبر فنية الانعكاس بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر  
المسترشد وأحاسيسه ، ويعكس بها تعبيراته وانفعالاته ، ما ظهر فيها وما بطن ،  
سواء عبر عنها صراحة أو حجبها عن الرؤية المتاحة . لذلك تعتبر فنية  
الانعكاس استجابة تفسيرية تستخدم كرد فعل مقصود على ما يمكن للمسترشد  
أن يعبر به عن نفسه وعن مشاعره وأحاسيسه سواء أكان ذلك فى صورة لفظية  
أم بصورة غير لفظية ، وكأنه يرى نفسه فى مرآة عاكسة لما يتضمنه . تواصله  
اللفظى وغير اللفظى مع المرشد النفسى . ومن ناحية أخرى ، تعكس هذه  
الفنية مقدرة المرشد على مدى استجابته الفعالة والمؤثرة لكل ما يقوله .



المسترشد وما يفعله، مؤكداً بها مدى فهمه له، ومدى احساسه بمشاعره، مما يجعله يرد اليه ما فهمه منه وعنه من خلال اطاره المرجعى الداخلى، ومن وجهة نظره هو، وليس من الاطار المرجعى الداخلى للمرشد، ولا رؤيته الشخصية للامور، ومن ثم، يشير استخدام فنية الانعكاس الى مدى فهم المرشد للمسترشد، ومدى احساسه بمشاعره الداخلية التى يحاول أن يخفيها دون أن يظهرها، حيث يمكنه أن يعكس هذه المشاعر بصراحة ووضوح، وبرؤية صادقة سواء اكانت ظاهرة فى انفعالات المسترشد أم مخبئة خلف ابتسامته وكلماته .

### صعوبات فى استخدام فنية الانعكاس :

#### : Difficulties in Using Reflection Technique

يواجه استخدام فنية الانعكاس صعوبات مركبة تجعلها أكثر تعقيداً من الفنيات الأخرى حيث أنها تتضمن الاستجابة المنعكسة لتواصل المسترشد اللفظى وغير اللفظى مع المرشد النفسى بما يمكن أن يعبر عنه بالجواهر المدفون فى كيان المسترشد ووجوده . كما أنها تتضمن معنى التهديد لأمن المسترشد وسلامته اذا استخدمت فى وقت لا يتناسب مع استعداد المسترشد لتقبلها، أو عندما يكون غير مهيب لها، حيث قد يتسبب استخدامها بسرعة غير ممهدة لها، أو بعمق أكثر مما تستحقه فى وضع العراقيل بين تواصل المسترشد مع المرشد بدلاً من إزالتها، وفى بعد المسافة بينهما بدلاً من تقريبها .

ويتطلب استخدام فنية الانعكاس من المرشد النفسى انصات حاد، وتعاطف وجدانى عميق مع المسترشد مما يجعله أكثر فهماً له ولما يتفوه به، ولما يحاول أن يخفيه . كما يتطلب منه التعرف على مشاعر المسترشد الدفينة، والتأكد من اتجاهاته السليمة منها وغير السليمة حتى يمكن أن يعكس بأمانة فهمه لها، وبصدق احساسه بها فى صياغة منه معبرة عما يشعر به المسترشد وعما يحسه من خلال اطاره المرجعى الداخلى . وبذلك يكون المرشد قد ساعده فى انتشال ما فى أعماق نفسه ليطفو به على سطحها .

ويتطلب استخدام فنية الانعكاس عدم التخمين ولا الافتراض من جانب المرشد حول ما يشعر به المسترشد، وحو ما يخفيه فى اطاره المرجعى الداخلى، ولكنه مطالب بأن يعكس بأمانة ما يمكن استخلاصه من عناصر أساسية فى حديث المرشد، وما يمكن كشفه من مشاعر حقيقية صادقة كامنة فى أعماق نفسه، وهذا مما يصعب تحقيقه لأنه يتطلب سرعة بديهة من المرشد وحضورها، بالإضافة الى قوة ذاكرة يتميز بها وبطول مدتها . ومن ثم، يفضل استخدام هذه الفنية فى مرحلة البناء عند منتصفها .

### أهداف فنية الانعكاس : Goals of Reflection Technique

تهدف فنية الانعكاس بالدرجة الاولى الى المحافظة على أفكار المسترشد المتدفقة، وتنقيتها مما يشوبها، ومساعدته على ترجمتها الى سلوك سوى يرتضيه وترتاح له نفسه ، وفقا لنظام القيم الذى يؤمن به فى ظل أخلاقيات المجتمع الذى يعيش فيه . وتهدف فنية الانعكاس أيضا الى مساعدة المسترشد على رؤية نفسه بنظرة ثاقبة الى أعماقه حتى يتعرف على مشاعره الدفينة وأحاسيسه العميقة واتجاهاته المضطربة المتأرجحة بين ما هو صحيح وما هو خطأ ، وكأنه يقف أمام مرآة سحرية تريه الظاهر من جوانب شخصيته، وتكشف له عن المختبئ فيها . ومن ثم ، يمكن تحديد إيجابيات سلوكه فيدعمها، وتحديد سلبياته فيتجنبها . وبناء عليه ، يمكن القول بأن فنية الانعكاس تخاطب مشاعر المسترشد وأحاسيسه ، مما يجعله يشعر بمدى أهميته عند المرشد النفسى ومدى اهتمامه بحالته ورعايته لها . وذلك لأن فنية الانعكاس تتضمن الانصات الحاد المرفه للمسترشد ، وتتضمن أيضا الفهم العميق له ولصعوبات تكيفه ولأزماته النفسية التى يعانى منها ويريد التغلب عليها وقهرها . وعلى الرغم أنه يبدو بأن فنية الانعكاس تتشابه الى حد ما مع فنية إعادة العبارات التى سبق التعرض لها فى مبحث سابق من هذا الفصل ، إلا أنه توجد فروق جوهرية أساسية حاسمة بينهما تجعلهما مختلفان تماما فى المضمون والأهداف . وسنستعرض هذه الفروق فى المبحث القادم فى السطور القليلة التالية ان شاء الله .

#### الفروق الأساسية بين فنيتى إعادة العبارات والانعكاس :

ومما هو جدير بالذكر أنه يجب أن يكون واضحا فى ذهن القارئ ، ومائلا أمام عينيه الفروق الجوهرية الأساسية بين فنية إعادة العبارات وبين فنية الانعكاس فى الأهداف وفى المضمون . بينما تتضمن فنية إعادة العبارات تكرار ما يقوله المسترشد وإعادة تأكيده بآية طريقة كانت من الطرق التى سبق ذكرها فى مواضعها من هذا الفصل ، تتضمن فنية الانعكاس رد ما يقوله المسترشد وما يشعر به اليه بصياغة من المرشد النفسى قد تختلف عن صياغة المسترشد أو تتشابه معها ، انعكاسا لمشاعره وردا لأحاسيسه . ومن ثم، فإن فنية إعادة العبارات تخاطب ما يتعلق بالجانب العقلى المعرفى (the cognitive portion) للمسترشد ، بينما تخاطب فنية الانعكاس ما يتعلق بالجانب العاطفى (the affective portion) له .

وتركز فنية إعادة العبارات بدرجة كبيرة على ما يقوله المسترشد، وما ينساب على لسانه من عبارات ، وما يتسرب بين شفثيه من كلمات . وتركز

أيضا على ما يبديه المسترشد من انفعالات وحركات تصدر عن أى عضو من أعضاء جسمه أثناء الادلاء بحديثه . بمعنى أن تركيز فنية إعادة العبارات يكون منصبا بدرجة كبيرة على الظاهر من قول المسترشد ومن فعله ، وهذا قد يكون مخالفا لما يخفيه من مشاعر وأحاسيس ، أى يكون التركيز على إطار المسترشد المرجعى الخارجى . ومن ناحية أخرى ، تركيز فنية الانعكاس بدرجة كبيرة على الإطار المرجعى الداخلى للمسترشد حيث ينصب اهتمام المرشد على ما يشعر به المسترشد وما يحسه فى أعماق نفسه ، مخاطبا المختبىء بين العبارات وخلف الكلمات التى يتضمنها حديثه ، أكثر مما يخاطب تلك العبارات والكلمات نفسها . .

وبينما تعبر فنية إعادة العبارات عما يقوله المسترشد ، تعبر فنية الانعكاس عما يشعر به . لذلك يمكن وصف فنية إعادة العبارات بكونها الصدى (the echo) الحقيقى لحالة المسترشد ، ووصف فنية الانعكاس بكونها المرآة (the mirror) الصادقة لها ، وحتى تتضح الرؤية أمام القارئ حول مفهوم فنية الانعكاس كمرآة صادقة لحالة المسترشد عاكسة لمشاعره وأحاسيسه سواء عبر عنها لفظيا أو غير لفظي ، وسنورد هذين المثالين على سبيل التوضيح ليس إلا .

#### المثال اللفظي :

■ المسترشد : ان مشكلتى الكبرى هى اننى عندما أكون بين مجموعة من الرجال أجد لسانى لا يستطيع حراكا وكأنه شل تماما أو عقل من أساسه ، فلا أجد ما أقوله لهم ، ولا أستطيع التجاوب معهم فى الحديث ، بينما أجد طليقا وفصيحا اذا كنت بين مجموعة من النساء ، مستظرفا ومستخفا لدى أمامهن . لقد لاحظت زوجتى هذا على ما جعلها تقول لى ذات مرة : «أنت تتميز بخفة الدم دائما عندما تكون بين جماعة من النساء ، بينما تتصف بثقله عندما يختلف الوضع وتكون مع الرجال» .

□ المرشد : عندما تكون مع الرجال ، أنت تشعر بأنك لا تميل كثيرا إلى احاديثهم وبالتالي لا تجد شيئا بدلاخلك تريد أن تستجيب به لهم ، بينما عندما تكون بين جماعة من النساء ، تشعر أنك منجذب اليهن وبالتالي تريد أن تتجاذب معهن أطراف الحديث . .

■ المسترشد : (يجلس المسترشد على مقعده ، غارقا فيه ، متورد الوجنتين ، غاضا من بصره ، خافضا لرأسه ، ومرتعش اليدين) .



□ المرشد : من الطريقة النى تبدو عليها الآن ، يخیل لى أنك تشعر بالخل والارتباك بسبب وجودك هنا معى فى غرفة الارشاد .

### مستويات فنية الانعكاس : Levels of Reflection Technique

يمكن للمرشد النفسى ان يستخدم فنية الانعكاس عند مستويين اثنين فقط لا ثالث لهما : ( ١ ) المستوى السطحى الظاهرى ، ( ٢ ) المستوى العميق المختفى . والمسترشد وحده هو الذى يحدد للمرشد المستوى الذى يمكن أن يستخدم عنده فنية الانعكاس ، وذلك بناء على كلامه ، وما يظهره وما يخفيه من مشاعره . وفيما يلى عرض للمستويين المذكورين مع ضرب أمثلة توضيحية لكل منهما .

#### أولا - المستوى السطحى الظاهرى : Over Obvious Level

يتميز هذا المستوى بأن المسترشد يعبر عن مشاعره بصراحة واضحة وبطريقة علنية مفتوحة ، دون لبس وبلا غموض ، دون محاوره وبلا مداورة ، وأنه لم يخبىء خلف كلماته ما يحسه وما يشعر به ، بل يفشيه نفضا وانفعالا . ولعل الأمثلة التى نردها فيما يلى توضح هذا المعنى المقصود .

■ المرشد : هذا شىء لا يطاق ولا يحتمل . أنت تستجوبنى منذ ثلاثين دقيقة وكأننى متهم فى قضية لا مفر منها !!

□ المرشد : أنت تشعر بالضيق والتبرم لاننى استفسر منك عن بعض الامور التى تتعلق بحالتك .

■ المسترشد : أنا لا أرى سببا واحدا يجعلهم يؤخرون ترقيتى فى الوظيفة . أنا أتحدى أيا منهم . ان كان يجرؤ على مواجهتى بسبب معقول .

□ المرشد : أنت تشعر بالغضب الشديد بسبب تأخر ترقيتك فى الوظيفة .

■ المسترشد : ان زوجتى لا تجرؤ على التفوه بمثل ما قالت له لى اليوم . انه ليس كلامها ، بل هو كلام والدتها التى دائما تغذيها بما لا تجرؤ أن تتفوه به لانها تسعى دائما الى ما يدمر حياتنا الزوجية .

□ المرشد : أنت تعتقد بأن والدتك زوجتك هى التى أوحى اليها بهذا الكلام الذى قالته لك اليوم .

#### ثانيا - المستوى العميق المختبىء : Hidden Deep Level

يتميز هذا المستوى بأن المسترشد لا يعبر عن مشاعره وأحاسيسه بصراحة ، ولا يفصح عنها بوضوح ، ولكنه يحاور بعباراته ويناور بكلماته التى يدور



بها حولها دون أن يمسه . وعند هذا المستوى يمكن للمرشد أن يعكس هذه الاحاسيس والمشاعر التى يخفيها المسترشد بين عباراته ، ويخبئها خلف كلماته عندما يحس بها ويفهمها ليشعره بمدى فهمه العميق لحالته واحساسه المرهف لمشاعره . وبناء عليه يمكن استثمار هذا الفهم العميق وهذا الاحساس المرهف بما يتضمنه من تقبل للمسترشد بلا ادانة له فى تدعيم العملية الارشادية ككل بصورة عامة ، وتطوير المقابلات الارشادية ودفعها نحو تحقيق اهدافها بصفة خاصة . وفيما يلى بعض الامثلة التى توضح هذا المعنى .

■ المسترشد : اننى اتحمل المسئولية كاملة تجاه اسرتى بعد وفاة والدى رحمه الله . لقد ترك فى رقبتي والدتي وثلاث اخوات وخمسة من الاخوة ولولا اننى اكبرهم سنا بحكم مصادفة الميلاد لكان غيرى متحملا لهذه المسئولية الآن .

□ المرشد : أنت تشعر بضخامة المسئولية التى تركها لك والدك بعد وفاته ، لذلك فأنت تتمنى أنك لم تكن الاكبر سنا حتى يتحملها غيرك عنك .

■ المسترشد : لقد مضى على ترددى عليك فى مكتبك أكثر من ثلاثة اسابيع ، وحتى الآن لا أدري أين مكاني ، ولم أستطع أن أتلصص طريقى .

□ المرشد : أنت تظن بأنك لم تشعر بأى تحسن فى حالتك ، ولم تلاحظ أى تطور فيها .

■ المسترشد : ان والدى دائما يحاسبنى ويؤنبنى عنى كل كبيرة وصغيرة ، ويلومنى ويوبخنى على أى خطأ ارتكبه بالرغم أنه غير مقصود ، بينما لم يقل كلمة واحدة لأخى الاصغر منى بعامين اذا اخطأ ، بحجة أننى الكبير الذى يجب ألا يخطئ أبدا وأنه الصغير الذى يغتفر له أخطاؤه لصغر سنه . مع العلم أن أخى الاصغر هذا يعتمد الخطأ معى لاستثارة غيظى فأعاقب أنا ويفلت هو من العقاب .

□ المرشد : انك تشعر بأن والدك يفرق فى المعاملة بينك وبين أخيك الاصغر ، فيحسن معاملته بينما يسئ اليك .

### ملاحظات هامة :

يجب على المرشد النفسى عند استخدام فنية الانعكاس أن يردد كلمات معينة فى بداية عباراته ردا على المسترشد مما يدل على انعكاس ما يحس به المسترشد وما يستشعره فى أعماقه من اطواره المرجعى الداخلى مسبقا بالتاكيد على ضمير المخاطب مثل : أنت (تشعر) ، أنت (تعتقد) ، أنت (تظن) ، أنت (ترى) .

## فنية الايضاح

### TECHNIQUE OF CLARIFICATION

تعتبر فنية الايضاح بمثابة تغذية رجعية مباشرة من جانب المرشد للمسترشد لتوضيح بعض النقاط التي قد تكون غامضة وغير مفهومة في المناقشة التي تدور بينهما خلال المقابلة الارشادية حيث لا يمكن ان تستمر المناقشة دون ان يفهم أحدهما الآخر . وحتى تستخدم فنية الايضاح بالكفاءة المرجوة منها، يجب على المرشد النفسى أن يلفت نظر المسترشد ويجذب انتباهه الى ما يريد أن يستوضحه منه، مركزا على توضيح المعانى المشتقة من تفاعله مع الآخرين ومشاعره نحوهم ، ولاسيما تلك المعانى المشتقة من الصراعات التي يعانى منها ، والاتجاهات التي يعتنقها ، والمقاومات التي يبديها . وحتى تحقق فنية الايضاح أهدافها، يجب على المرشد النفسى ألا يشوبها بما ليس فيها من تخمينات وافتراسات ومزاعم حصول ما يقوله المسترشد . وبناء عليه، يجب على المرشد النفسى ألا يخجل وألا يتردد في أن يستفسر من المرشد عما لا يفهمه وعما قد يكون غامضا عليه من حديثه اليه .

#### أهداف فنية الايضاح : Goals of Clarification Technique

يهدف استخدام فنية الايضاح بالدرجة الاولى تدعيم الاستجابة التلقائية من المرشد الى المسترشد اذا حدث توترا في التواصل بينهما عندما لا يفهم أحدهما ما يقوله الآخر، وعندما يعجز الطرفان عن فهم ما يدور في المناقشة بينهما . ومن ثم يطلب اعادة ما يقال مرة أخرى، أو يستوضح المعنى بأسلوب ميسر مبسط . هذا الامر يتطلب مساعدة المسترشد على التعبير عن نفسه بما يقدمه له المرشد من تيسير للمعنى وتبسيط للمفهوم من جهة . ومن جهة أخرى مساعدة المسترشد على الاسترسال في الادلاء بمعلوماته والانفتاح على نفسه في حديثه بما يقدمه له المرشد من تشجيع على اعادة ما يقوله وتوضيحه وبناء عليه، يحقق استخدام فنية الايضاح تحسين وتدعيم التواصل بين المرشد والمسترشد حتى يصل الى الجودة المرجوة .

#### قواعد استخدام فنية الايضاح

##### : Rules of using the Clarification Technique

يجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة قواعد عامة عند استخدامه فنية الايضاح حتى تحقق أهدافها المرجوة منها . وفيما يلى سرد تفصيلي لهذه القواعد الهامة التي نرجو أن تؤخذ في الحسبان ولاسيما من جانب المرشدين النفسيين المبتدئين والمتخرجين حديثا .

## أولاً - الكلمات البسيطة Simple Words :

يجب على المرشد النفسى أن يبتعد كل البعد عن الكلمات الصعبة ، أو التى يحتمل أن يكون لها أكثر من معنى ، وذلك عندما يريد أن يوضح شيئاً للمسترشد أو يطلب منه ايضاح شيء ما . ولتكن الكلمات التى يستخدمها المرشد سهلة وبسيطة بحيث تكون واضحة فى نطقها ، صريحة فى معناها ، ولا تقبل اللبس فى مفهومها ، مما يجعلها مفهومة تماماً من جانب المسترشد .

## ثانياً - التفسير الميسر Facilitated Interpretation :

يجب على المرشد النفسى أن يستخدم ما تيسر من التفسير لآى جزء من المناقشة بينه وبين المسترشد . كلما دعت الضرورة الى ذلك دون أن يكون مطولاً ولا مملاً . وهذا بالطبع يتوقف على طبيعة المسترشد ، مستواه الفكرى ، درجة ثقافته ، مدى ادراكه ووعيه ، امكانية استيعابه ، سرعة بديهته وحضورها . وبناء عليه ، يجب على المرشد ألا يتسرع فى التفسير أن كان المسترشد يحتاج الى وقت لفهمه ، ولا يبطئ فيه اذا كان المسترشد قد استوعبه .

## ثالثاً - التسامح والاحترام Tolerance and Respect :

يجب على المرشد النفسى أن يستخدم فنية الايضاح فى اطار من التسامح مع كل ما قد يقع فيه المسترشد من أخطاء فى التعبير عن نفسه تعبيراً لفظياً . كان أو غير لفظي ، وفى اطار من الاحترام لكل ما يقوله ويتفوه به ان كان مخطئاً أو مصيباً ، لذلك ، يجب عليه ألا ينهره ولا يزجره اذا تعذر خروجه العبارات من فمه بالطلاقة المرجوة ، أو اذا تعثر مرور الكلمات الى أذنى المسترشد بمقاطعتها الواضحة . ومن ثم ، يجب على المرشد النفسى أن يطلب الايضاح من المسترشد عما لم يفهمه منه ، أو يقدم له ايضاحاً عما تعذر فهمه دون أى تعليق وبلا أى لوم حتى لا يخرج موقف المسترشد ولا يجرح شعوره .

## رابعاً - الثقة فى النفس Self - Confidence :

يجب على المرشد النفسى أن يكون متمتعاً بالثقة فى نفسه فيما يتعلق بقدرته على استخدام فنية الايضاح ، وفقاً للقواعد المحددة لاطارها العام ، وبما لا يتسبب فى أى خلل قد يصيب استخدامهما مما ينتج عنه آثار عكسية ضارة تؤثر على التواصل بينه وبين المسترشد . وبناء عليه ، قبل أن يبدأ المرشد النفسى فى استخدام فنية الايضاح ، يجب أن يثق فى نفسه ، وفى مقدرته على استخدامها بالكيفية المرجوة منها ، وفى صلابة العلاقة بينه وبين المسترشد وفى مدى ايجابيتها وعدم تفككها تحت أقصى الظروف .



### اتجاهات فنية الايضاح : Approaches of Clarification Technique

تستخدم فنية الايضاح حمن قبل المرشد النفسى وفقا لاتجاهين اساسيين  
لا ثالث لهما : اتجاه ايضاحى للمرشد النفسى، واتجاه ايضاحى للمسترشد .  
وسنتناول كل من هذين الاتجاهين الايضاحيين. بشيء من التفصيل على  
النحو التالى :

#### أولا - الاتجاه الايضاحى للمرشد

##### : Clarifying Approach for the Counselor

لا يخلو الامر من احتياج المرشد النفسى الى ايضاح له فيما يتعلق بفهمه  
لحديث المسترشد حيث يتعذر عليه أحيانا متابعته وفهم ما يقوله. بسبب  
اختلاف فى اللغة أو فى النبرة بينهما، بسبب خجل المسترشد الشديد وانطوائه  
مما يجعل صوته منخفضا وغباراته غير واضحة ، بسبب هروب المسترشد  
وانسحابه بهمة مسموعة ولكنها غير مفهومة، وبسبب تشتت أفكار المسترشد  
وتناثر كلماته . ومن ثم، فإنه غير متوقع ولا متقرب من المرشد النفسى أن  
يفهم كل ما يقوله المسترشد ، ولكنه متقرب منه أن يوقفه ليطلب منه ما قد  
يتعثر عليه فهمه من حديثه : ولعل بعض الأمثلة التوضيحية التى نوردتها  
على النحو التالى تدل على ما قصدنا اليه .

#### حالة ( ١ ) :

- المسترشدة : لقد غرر بى بعد أن وعدنى بالزواج ثم أخلف وعده وهرب .
- المرشد : عفوا !! أنا لم أفهم قصدك من كلمتى غرر بى ! .
- المسترشدة : أقصد اننى سلمت له جسدى بعد أن صدقت وعده. لى باننى  
سأكون زوجة له ، ولكنه لم يحقق وعده بالزواج منى لانه سافر الى  
بلاده دون أن يترك لى كلمة واحدة .

#### حالة ( ٢ ) :

- المسترشد : أنا غير راض عن تصرفات والدى معى (بهممة مسموعة) .
- المرشد : معذرة !! أنا غير متأكد من أننى اتابع كلامك ... ليتك تعيد  
على ما قلته الآن بطريقة أكثر وضوحا .
- المسترشد : أنا غير راض عن تصرفات والدى معى .

#### حالة ( ٣ ) :

- المسترشدة : اننى أتحمل مسئولية الاسرة كلها . هى أسرة كبيرة جدا .



ولاننى الابنة الكبرى فيها ولاننى لم استكمل دراستى ، الكل يلقي على بمسئوليته . ان بيتنا كبير وانا اعمل كل شئ فيه . واذا تكلمت نهرنى الجميع باللوم والتوبيخ لاننى الكبيرة والتي لم افلح فى دراستى، ولكنى فى الحقيقة ...

□ المرشد : اذا سمحت لى ! ليتنا نبدأ من الاول رويدا رويدا حتى يتضح لى بعض الامور التى اظن اننى لم افهمها جيدا . ماذا تعنى ان اسرتك كبيرة ؟ عدد افرادها ؟ هل يقيم الجميع معك فى المنزل بصفة دائمة ؟ وما هى نوعية المسؤولية التى تتحملينها ؟ وما المقصود بان بيتكم كبير .

(المرشد النفسى يحاول ان يحصل على ايضاح من المسترشدة باعادة تنظيم افكارها وترتيبها بوساطة تجزئتها الى معلومات قصيرة ومحددة وواضحة بناء على استفساراته وتساؤلاته التى تحدد استجابتها واجوبتها) .

### ثانيا - الاتجاه الايضاحى للمسترشد

#### : Clarifying Approach for the Counselee

فى كثير من الاحيان تحتاج المقابلة الارشادية الى دفعة قوية نحو استمراريتها وعدم تعثرها وعرقلتها اذا وصل الامر بالمسترشد الى عدم فهم ما يقوله ، واذا تعذر عليه ان يدرك مايتفوه به عندما يشعر المسترشد بأنه يتخبط فى اقواله ، وانه لايعى مايقول ، وانه يلقي بعباراته جزافا بلا معنى وبلا هدف ، وانه غير قادر على التعبير عن نفسه بما يوضح افكاره واتجاهاته بطريقة سهلة ميسرة ، فانه سيشعر بخيبة امل فى العملية الارشادية ككل ، بقلة حيلته فى توصيل ما لديه لمرشده ، ولاسيما اذا لم يساعده فى تسهيل مهمته وايضاح ما يقصده دون مس لكرامته . ولعل الامثلة التالية توضح ما نريده .

### حالة (١) :

■ المسترشد : لا ادرى ماذا افعل مع الناس ؟ مع اصدقائى . انهم يسيئون لى عندما احبهم اجدهم يكرهوننى ، عندما اتقرب منهم اجدهم يبتعدون عنى ، عندما اقدم لهم خيرا اجدهم يردونه لى شرا . هل المفروض ان اكون سيئا مثلهم حتى يمكننى التعامل معهم !! هل انا على صواب ام هم ؟! لقد انقلب كل شئ فى عقلى الآن . اظن اننى اعيش فى غابة من الوحوش البشرية المفترسة ومن السهل عليهم افتراسى لاننى حمل وديع .

□ المرشد : انت ترى ان الناس يقابلون الاحسان منك بالاساءة اليك . وارى انك مندهش كيف تتعامل مع تلك النوعية من البشرية ؟!

## حالة (٢) :

■ المسترشد : انها أنسة عظيمة جدا ... قصدى أنها ... أقصد أننى ..  
لقد وضعت لها خطابا على مكتبها ... اننى أهتم بها كثيرا ... عندما  
مرضت سألت عنها تليفونيا ... كنت فى منتهى السعادة عندما شفيت  
ورجعت الى العمل ... أنا قلت لها ذلك ... لا أحب أن أراها  
مرهقة ومجهدة بأعباء عملها فى المكتب ، لذلك فأننى اتطوع دائماً  
لمساعدتها وتحمل كثيرا من هذه الأعباء عنها . لا أدري اذا كانت قرأت  
خطابى أم لا ؟! ... ترى هل تفهم قصدى من كل هذا ؟! أنا أريد أن  
أكنمها ... ولكنى غير متأكد من شعورها .

□ المرشد : أنت تريد أن تعبر عن مشاعرك نحو زميلتك هذه ولكنك غير  
قادر على ذلك صراحة .

## الخلاصة

تتميز فنيات رد الفعل بكونها فنيات استجابية بطبيعتها حيث أنها تؤكد  
على مدى اهتمام المرشد بالمسترشد ، ومدى مساعدته له فى كل مايقوله وفى كل  
ما يفعله خلال المقابلات الارشادية التى ينتظم فيها معه . وهى تشمل فنية  
الصمت ، فنية الانصات ، فنية اعادة العبارات ، فنية الانعكاس ، وفنية الايضاح .

وبالرغم من ازدواجية مفهومى فنىتى الصمت والانصات لدى كثير من  
الكتاب والمؤلفين ، الا أن هذا الفصل فرق بينهما فى الهدف والمضمون حينما  
تناول كل منهما بالتفصيل والتحليل . مع أنه يصعب ذلك على المرشد  
النفسى المبتدىء فى مهنته والمتخرج حديثا ، الا أنه بالخبرة والمران سيتمكن  
من استخدام أى منهما بالكفاءة المرجوة منها .

وسرد المؤلف فى هذا الفصل عددا من أنماط الصمت وفقا لما اقترحه  
مايرز ومايرز (Myers, & Myers, 1973) على اعتبار أنه يدل على الكره من  
جانب المسترشد للمرشد ، حيرته حول مايقوله ويعبر عنه ، جهله بأسئلة المرشد ،  
ورفضه الاستمرار فى الحديث ، وحزنه على عزيز تعرض الى ذكراه ، وتحديه  
لمقدرة المرشد على مساعدته . وعرض المؤلف ثلاثة أنماط للصمت تناولها  
بالتفصيل وهى : ( ١ ) صمت المرشد والمسترشد نتيجة لبدأهما الحديث معا  
فى نفس اللحظة ، استرداداً لأنفاس أيهما أثناء الحديث ، أو لم تتميز به  
شخصية أى منهما بكونها شخصية ذات كلمات قليلة ، ( ٢ ) صمت المرشد  
النفسى الذى يستخدمه بكفاءة مستثمرة فى تحقيق أهداف المقابلة الارشادية ،

(٣) صمت المسترشد بسبب شعوره بالخجل ، أو لعدم فهمه لاستفسارات المرشد النفسى ، أو لرفضه للعملية الارشادية الكلية .

تعتبر فنية الانصات قرينة لفنية الصمت، غير أنها تختلف عنها في الهدف والمضمون . ووصفت فنية الانصات بأنها الاداة الرئيسية والضرورية التى يستخدمها المرشد النفسى لفهم المسترشد بعمق أكثر ، كما أنها تحقق الشعور بالرضا والسعادة لدى المسترشد لاحتياسه بمدى تقبله من جانب المرشد . وتحقق فنية الانصات أهدافا هامة هى : (١) فهم المرشد لرؤية المسترشد نحو نفسه ، (٢) فهم المرشد لرؤية المسترشد نحو الآخرين ، (٣) فهم المرشد لرؤية المسترشد نحو حالته ، (٤) فهم المرشد لرؤية المسترشد المستقبلية نحو ذاته وكيانه ، و (٥) فهم المرشد لكيفية ممارسة المسترشد للحيل الدفاعية فى ظل نظام القيم الذى يؤمن به . ويواجه استخدام فنية الانصات صعوبات هامة يجب على المرشد النفسى أن يسعى الى أزالتها حتى يمكن استخدامها على أعلى كفاءة انجازية ، وتتمثل هذه الصعوبات فى أن يخلى المرشد النفسى ذهنه تماما مما يشغله عن المسترشد، وأن يكون مرهف الحس للطريقة التى يصوغ بها المسترشد عباراته، أن يكون متسع الافق وقادرا على التنبؤ بما يفكر فيه المسترشد . ويمر الانصات بمراحل ثلاث أساسية هى : (١) مرحلة الانصات التعاطفى ، (٢) مرحلة الانصات النشط ، (٣) مرحلة الانصات الانتقادية . ويمكن التدريب على الانصات الجيد عن طريق التغذية الرجعية الذاتية التى يمكن أن يتبعها المرشد النفسى بعد الانتهاء من المقابلة الارشادية وذلك بوساطة الاستماع الى الشرائط المسجلة للمقابلة . ويمكن للمرشد النفسى أن يواصل تدريبه على الانصات الجيد بعد ذلك من خلال اعادته لبعض العبارات التى يتفوه بها المسترشد وذلك على مسمع منه . ويجب على المرشد النفسى أن يراعى عددا من القواعد الهامة التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند استخدام فنية الانصات هى : (١) الانصات الى النقاط الهامة حول الذات ، (٢) الانصات الى النقاط المتكررة فى حديث المسترشد ، (٣) الانصات خلال فترة كافية من الزمن ، (٤) الانصات بايجابية لفظية ، (٥) الانصات بايجابية غير لفظية .

وتتميز فنية اعادة العبارات بتكرار المضمون الاساسى لتواصل المسترشد اللفظى مع المرشد النفسى، متضمنة المعنى الكلى لعباراته ان لم تكن متضمنة نفس الكلمات التى احتوتها تلك العبارات . ويعتبر تكرار عبارات المسترشد كما هى وترديد كلماتها دون تغيير لآى حرف فيها من أهم الطرق المستخدمة لهذه الفنية لأنها تعتبر بمثابة صدى مدو لكل ما يقوله المسترشد مما يشجعه



على الاستمرار في الكلام والاسترسال فيه . وتوجد عدة طرق يمكن أن تستخدم هذه الفنية على أساسها هي : ( ١ ) إعادة عبارات المسترشد بون تغيير حيث تتميز بأن يكرر المرشد مقاله المسترشد بالنص والحرف لا مبدل لكلماته ، ( ٢ ) إعادة عبارات المسترشد مع تغيير ضمير المتكلم حيث تتميز بأن يكرر المرشد عبارات المسترشد دون تغيير لآية كلمة فيها ماعدا تغيير الضمير فقط حيث يغير ضمير المتكلم الى ضمير المخاطب ، ( ٣ ) إعادة الاجزاء الهامة من عبارات المسترشد حيث تتميز بأن يتجاهل المرشد أغلب كلمات المسترشد التي تتضمنها عباراته مؤكدا على الاجزاء الهامة منها فقط ، ( ٤ ) إعادة عبارات المسترشد على شكل تلخيص مركز حيث تتميز بعرض ملخص لمقاله المسترشد ولما شعر به .

وتعتبر فنية الانعكاس بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد أحاسيس المسترشد وتعبيراته وانفعالاته ، مظهر منها وما بطن ، سواء عبر عنها بصراحة أو أخفاها ، وذلك حتى يرى المسترشد نفسه وكأنه في مرآة عاكسة لما يتضمنه تواصله اللفظي وغير اللفظي مع المرشد النفسي . ويواجه استخدام فنية الانعكاس صعوبات مركبة تتضمن : ( ١ ) الاستجابة المنعكسة لتواصل المسترشد اللفظي وغير اللفظي مع المرشد النفسي ، ( ٢ ) معنى التهديد لا من المسترشد اذا استخدمت في وقت لا يتناسب مع استعداد المسترشد لتقبلها ، ( ٣ ) الانصات الحاد المرفف والتعاطف الوجداني العميق من جانب المرشد للمسترشد ، ( ٤ ) التعرف على مشاعر المسترشد الدفينة واتجاهاته السليمة وغير السليمة ، ( ٥ ) عدم التخمين والافتراض والزعيم من جانب المرشد حول ما يقوله المسترشد . وتهدف فنية الانعكاس الى المحافظة على أفكار المسترشد المتدفقة وتنقيتها من شوائبها ، ومساعدته على ترجمتها الى سلوك سوى يمارسه بارتياح ورضاء نفسي وفقا لنظام القيم السائد في المجتمع الذي يعيش فيه . ويجب على المرشد النفسي أن يراعى الفروق الجوهرية بين فنيتي إعادة العبارات والانعكاس حيث تتضمن فنية إعادة العبارات تكرار ما يقوله المسترشد بأية طريقة من طرقها المشار اليها في هذا الفصل ، بينما تتضمن فنية الانعكاس رد ما يقوله المسترشد بصياغة من المرشد . وتركز فنية إعادة العبارات على الاطار المرجعي الخارجي للمسترشد ، بينما تركز فنية الانعكاس على الاطار المرجعي الداخلي له . وتوصف فنية إعادة العبارات بانها صدى لحالة المسترشد ، بينما توصف فنية الانعكاس بانها المرآة العاكسة لها . ويمكن للمرشد النفسي أن يستخدم فنية الانعكاس على مستويين اثنين هما : ( ١ ) المستوى السطحي الظاهري ، ( ٢ ) المستوى العميق المختفي ،



مع ملاحظة استخدام كلمات معينة مثل (تشعر) ، (تعتقد) ، (تظن) ،  
(ترى) ، ... مع ضمير المخاطب (أنت) .

وتعتبر فنية الايضاح بمثابة تغذية رجعية مباشرة من جانب المرشد للمسترشد لتوضيح بعض النقاط التي قد تكون غامضة وغير مفهومة في المناقشة التي تدور بينهما خلال المقابلة الارشادية . وتهدف فنية الايضاح الى تدعيم الاستجابة التلقائية من المرشد للمسترشد اذا حدث أى توتر في التواصل بينهما عندما لا يفهم أحدهما ما يقوله الآخر، وعندما يعجز الطرفان عن فهم ما يدور في المناقشة بينهما . ويجب على المرشد النفسى ان يراعى عدة قواعد هامة عند استخدام فنية الايضاح هي : (١) أن تكون كلماته بسيطة، (٢) أن يكون تفسيره ميسرا، (٣) أن يكون متسامحا مع المسترشد، (٤) أن يكون متمتعا بالثقة في نفسه . وتستخدم فنية الايضاح وفقا لاتجاهين أساسيين هما : (١) الاتجاه الايضاحى للمرشد النفسى ، (٢) الاتجاه الايضاحى للمسترشد .

## تمارين للمناقشة

- أولا : «تتميز فنية رد الفعل بكونها استجابية بطبيعتها» .
  - ناقش هذه العبارة .
- ثانيا : «اقترح مايرز ومايرز عددا من الانماط المختلفة للصمت» .
  - اسرد هذه الانماط بشيء من التفصيل .
- ثالثا : قد يفرض الصمت نفسه على المرشد والمسترشد دون تدخل أيهما .
  - اشرح هذه العبارات مع ذكر أمثلة توضيحية على ذلك .
- رابعا : على المرشد الجيد أن يدرك متى وكيف يستخدم فنية الصمت .
  - بين الفائدة التي تضمنتها هذه العبارة ، موضحا الاهداف التي يمكن ان تحققها فنية الصمت من جانب المرشد النفسى .
- خامسا : يلوذ المسترشد بالصمت كثيرا لاسباب مختلفة ومتباينة .
  - تناول هذه الاسباب بشيء من التفصيل .
- سادسا : «أجمع جمهور الكتاب والمؤلفين وكذلك الممارسين لمهنة الارشاد والعلاج النفسى على أهمية استخدام فنية الانصات» .
  - تكلم عن هذه الاهمية بالتفصيل .
- سابعا : «الانصات الجيد المزوج بالفهم العميق يحقق أهدافا هامة» :
  - اذكر هذه الاهداف الهامة .
- ثامنا : «يواجه استخدام فنية الانصات صعوبات قد يتعذر التغلب عليها من قبل المرشد النفسى المبتدىء فى ممارسة مهنة الارشاد والعلاج النفسى» .
  - اشرح هذه الصعوبات بالتفصيل .
- تاسعا : يسهم الانصات التعاطفى فى تدعيم التواصل بين المرشد والمسترشد
  - كيف يكون ذلك ؟ ■ استشهد بأمثلة توضيحية تؤكد اجابتك .
- عاشرا : ما المقصود بالانصات النشط ؟
  - اضرب أمثلة توضيحية على الانصات النشط .
- حادى عشر : «تتصف مرحلة الانصات الانتقادية بكونها سلبية بطبيعتها»
  - لماذا تعتبر هذه المرحلة سلبية ؟

■ اذكر الحالات التي يمكن أن يستخدم فيها المرشد النفسى الانصات الانتقادی ، مع ذكر مثال واحد لكل حالة على سبيل التوضيح .  
ثانى عشر : يتدرب المرشد على الانصات الجيد عبر مرحلتين أساسيتين .  
■ استعرض الفروق الواضحة بين هاتين المرحلتين بشئ من التفصيل .  
ثالث عشر : اكتب حوارا بين المرشد والمسترشد يدل على استخدام الانصات الى النقاط الهامة حول الذات ، موضحا طبيعة هذه القاعدة من الانصات .

رابع عشر : استعرض حوارا بين المرشد والمسترشد يستخدم قاعدة الانصات الى النقاط المتكررة فى حديث المسترشد مبينا خصائص هذه القاعدة .  
خامس عشر : قارن بين قاعدتى الانصات بايجابية لفظية وايجابية غير لفظية من حيث طبيعة كل منها ، والمؤشرات التي تدل عليها .  
سادس عشر : «تتميز فنية اعادة العبارات بوجود عدة طرق يمكن للمرشد أن يستخدمها جميعا أو أى منها حسب الحالة التي يتعامل معها» .  
■ ماهي مميزات كل طريقة من هذه الطرق ؟  
■ أضرب أمثلة توضيحية لكل طريقة منها .

سابع عشر : «تعتبر فنية الانعكاس بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد وأحاسيسه» .  
■ ناقش هذه العبارة مع توضيح الهدف من هذه الفنية .  
ثامن عشر : «يواجه استخدام فنية الانعكاس صعوبات مركبة تجعلها أكثر تعقيدا من الفنيات الأخرى» .

■ استعرض هذه الفنيات بشئ من التفصيل  
تاسع عشر : «توجد فروق جوهرية بين فنيتى اعادة العبارات والانعكاس يجب أن تؤخذ فى الاعتبار عند ممارسة أى منها»  
■ بين هذه الفروق مع ضرب الامثلة اللازمة .  
عشرون : قارن بين مستويات فنية الانعكاس ، وفقا لما تتميز به كل منها ، مستشهدا بما يتناسب من الامثلة المدعمة لاجابتك .

واحد وعشرون : ما المقصود بفنية الايضاح ، وما الهدف منها ؟  
اثنان وعشرون : تكلم عن القواعد العامة التي يجب أن يراعيها المرشد النفسى عند استخدام فنية الايضاح .

ثلاث وعشرون : ما المقصود بالاتجاه الايضاحى للمرشد مع ذكر أمثلة؟  
أربع وعشرون : ما المقصود بالاتجاه الايضاحى للمسترشد مع ذكر أمثلة؟

## الفصل الرابع عشر

### فنيات التفاعل

#### INTERACTION TECHNIQUE

- فنية التفسير .
- فنية الايحاء .
- فنية التغذية الراجعة .
- الخلاصة .
- تمارين للمناقشة .





فطرت الطبيعة البشرية على كونها تميل الى التفاعل مع غيرها حيث تستمد وجودها ، وتحفظ استمرارها ، وتدعم اتزانها من خلال عمليات التفاعل المستمرة مع الآخرين . ولا يعقل أن يعيش فرد ما في عزلة قامة منفردا بنفسه في برج عاجي بعيدا عن البشر دون أن يتصل بهم عن قرب ولا عن بعد ، ودون أن يتفاعل معهم على أى مستوى . وقد حث الدين الاسلامى الحنيف على تفاعل الفرد المسلم مع الآخرين وألا يبتعد عنهم الا اذا كان منهم أهل سوء ومفسدة . وخلق الله تعالى الناس على فطرة التفاعل الخير بينهم بما يفيدهم ويقوى الروابط الخلقية السليمة التى تدعم تواصلهم الجيد مع بعضهم . وقال الله تعالى في سورة الحجرات وهو اصدق القائلين ، الآية ( ١٣ ) : «يا أيها الناس انا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا ان اكرمكم عند الله اتقاكم ان الله عليم خبير» صدق الله العظيم . وكان كرما من الله ومنة على الناس كافة وعلى المؤمنين خاصة إذ حدد سمات التفاعل الجيد ، التفاعل المثمر البناء بما يرضى الله ورسوله ﷺ ويرضى المؤمنين ، حيث وصفها عز وجل في نفس السورة الشريفة (الحجرات) في الآيات البيّنات ( ١٠ ، ١١ ، ١٢ ) ممهدا بها للتأكيد السماوى على ضرورة وأهمية التفاعل الايجابى بين البشر : «انما المؤمنون اخوة فاصلحوا بين اخويكم واتقوا الله لعلكم ترحمون ، يا أيها الذين آمنوا لا يسخر قوم من قوم عسى أن يكونوا خيرا منهم ولا نساء من نساء عسى أن يكن خيرا منهن ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب بئس الاسم الفسوق بعد الايمان ومن لم يتب فاولئك هم الظالمون ، يا أيها الذين آمنوا اجتنبوا كثيرا من الظن ان بعض الظن اثم ولا تجسسوا ولا يغتب بعضكم بعضا أيحب أحدهم أن يأكل لحم أخيه ميتا فكرهتموه واتقوا الله ان الله تواب رحيم» صدق الله العظيم . وحث رسول الله ﷺ على ألا يتباغض الناس وألا ينقطعوا عن بعضهم ، وأن يكون تفاعلهم مع بعضهم من أجل الخير وفى اطار من المصالحة والمحبة . قال رسول الله ﷺ : «لا تباغضوا ، ولا تحاسدوا ولا تدابروا ، ولا تقاطعوا ، وكونوا عباد الله اخوانا ، ولا يحل لمسلم أن يهجر أخاه فوق ثلاث» متفق عليه . وعن أبى هريرة رضى الله عنه أن رسول الله ﷺ قال : «تفتح أبواب الجنة يوم الاثنين ويوم الخميس فيغفر لكل عبد لا يشرك بالله شيئا ، الا رجلا كانت بينه وبين أخيه شحناء ، فيقال : انظروا هذين حتى يصطلحا ! انظروا هذين حتى يصطلحا !» رواه مسلم .

وسرد الامام أبو ذكريا يحيى بن شرف النووى سمات التفاعل الجيد بين الناس على أنه يتميز باجتماعهم من أجل الخير ، ومن أجل زيارة المريض ، ومن أجل حضور جنائز بعضهم البعض ، ومن أجل مواساة المحتاجين منهم ، ومن أجل ارشاد جاهلهم ، وغير ذلك من أحل مصالحهم بما فيها من أمر بمعروف ونهى عن منكر .

وعلى الرغم أن مشاعر الفرد تكمن في أعماق نفسه الا انها تنعكس على اتفاعلاته الموجهة نحو الآخرين ، فان كانت مشاعره ايجابية فانه يقبل عليهم متفاعلا معهم بما يرضيهم وبما ترتاح له نفسه وتستقر . وان كانت مشاعره سلبية فانه يعرض عنهم غير متفاعل معهم مما ينفّرهم منه ، ومما تضطرب له نفسه فتتهتز . وقد تنعكس مشاعره السلبية على شكل تفاعل عدوانى موجه نحوهم مما يعقد التواصل بينهم ، فيتسبب في رد فعل مماثل مضادا لاتجاهه في تفاعلهم معه . وتلعب البيئة دورا كبيرا في تكون هذه المشاعر ، ايجابية كانت أم سلبية حيث ترتد خبرات الفرد السارة أو الضارة على تفاعله مع الناس . ومن ثم ، فان عمل المرشد النفسى الاساسى في المقابلات التشخيصية والعلاجية يركز على هذه الفطرة التى تعتبر خيرة بطبيعتها في شخصية المسترشد بما تتصف به من تفاعل ايجابى يمارسه مع الناس ويبيديه نحوهم بصورة عامة ومع المرشد النفسى بصفة خاصة فيستثمرها بأن يحررها من كمونها في أعماقه ، وينقيها من سلبياتها وشوائبها التى وصمت تفاعلاته ، وذلك بما يفيد في تنمية شخصيته وتطويرها ، وبما يفيد في بلورة اتجاهاته وتصحيحها ، وبما يفيد تعدل سلوكياته وتدعيمها ، حتى تسترد هذه الفطرة الخيرة في النهاية سماتها الطبيعية ، وتعود الى تفاعلها الايجابى مع الناس .

وبناء عليه ، فان المرشد النفسى يستخدم فنيات التفاعل لما تتميز به من صفات تجعلها فنيات وسيطة تعمل على تسهيل وتيسير مهمته في تحرير الطبيعة الخيرة للتفاعل من معقلها وتنقيتها وبلورتها واطلاقها مما يعدم التواصل الجيد بينه وبين المسترشد بصفة خاصة ، وبين المسترشد وبين الناس بصورة عامة . لذلك ، فاننا ننصح بعدم استخدام هذه الفنيات في المقابلة الابتدائية ولا في المقابلات الاولى التى تليها مباشر ولاسيما اذا كان المرشد النفسى غير متمرس في عمله ، ويفتقر الى الخبرة الجيدة في ادارة المقابلات الارشادية . ولكننا نرى أنه لا مانع من استخدامهما في بداية المقابلات الارشادية اذا كانت هناك علاقة انسانية مسبقة بين المرشد والمسترشد مما يجعل تعاملهما مع بعضهما على مستوى من الاستقرار المتبادل حيث يمكن لاي منهما أن ينفّتح على نفسه فيدلى بما لديه من معلومات وهو مقتنع بتقبلها من الآخر لتوفر الثقة الكبيرة والفهم العميق بينهما .

ويتأثر التفاعل بين المسترشد والمرشد بعدد من العوامل الهامة التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان خلال تعاملهما فى المقابلة الارشادية هى :

#### (١) مفهوم الذات Self - Concept :

إذا كان المسترشد متأكدا من قدرته على الاستمرار فى المقابلة الارشادية ، مدركا لنفسه وأبعاده ، متفهما لذته وخصائصها ، فإن ذلك سيقول من شعوره بالخوف مما يدور بينه وبين المرشد وبالتالي سيكون أكثر انفتاحا على نفسه ، وأكثر تقبلا لاستفساراته مما يدعم تفاعلهما ويستثمره فى تنمية شخصية المسترشد وتطورها .

#### (٢) مشاعر المسترشد Counselee's Perception :

عندما يشعر المسترشد بالارتياح فى التفاعل مع المرشد ، وعندما يكتسب منه خبرات سارة فى مقابلاته الابتدائية ، والأولية لها ، فإنه سيحببه ويقبل عليه دون أى عائق يحول بين تجاذبهما لأطراف الحديث ، مما يجعله أكثر تفاعلا معه واقبالا عليه .

#### (٣) الدافعية Motivation :

يجب أن يشعر المسترشد بأن شيئا ما بداخله يحركه ويدفعه الى حضور المقابلات الارشادية والانتظام فيها ، وأنه يميل بمحض ارادته الى الاندلاء بما لديه من معلومات دون أن يكون مجبرا على ذلك . لذلك فإن المرشد النفسى الجيد يعرف كيف ومتى ومع من ، من المسترشدين يمكنه أن ينشد الدافعية حتى يدعم التفاعل .

#### تنشيط التفاعل Activating the Interaction :

يمكن للمرشد النفسى أن ينشط التفاعل بينه وبين المسترشد خلال المقابلات الارشادية التى ينتظم فيها الطرفان اذا راعى عددا من الاعتبارات الهامة التى يستطيع بها أن يجذب انتباه المسترشد ويستحوذ على مشاعره ويحول اتجاهاته نحوه بما يمكن أن يدعم التفاعل بينهما . وهذه الاعتبارات سنسردها على النحو التالى :

أولا : يجب على المرشد النفسى أن يكون صادقا فيما يقوله ، أميناً على ما يسمعه مستقيماً فيما يفعله ، وبشوشاً ومهذباً فى تعامله مع المسترشد ، وألا يكون قظاً غليظ القلب معه حتى وأن قوبل منه بالفتور والاعراض ، بالمقاومة والانسحاب ، أو بالهجوم والعدوان .

ثانيا : يجب على المرشد النفسى أن يكون لبقاً فى حديثه ، رقيقاً فى



صوته ، جذابا في عرض استفساراته وتساؤلاته على المسترشد ، وأن يدعوه الى الاجابة عنها بالحكمة والابتسامة الدافئة ، وأن يشجعه على المناقشة معه باللين والقول الطيب حتى يقبل عليه وينفتح على نفسه ويخبره بكل ما لديه .

ثالثا : يجب على المرشد النفسى أن يكون واعيا تماما بالخصائص الشخصية لكل مسترشد يتعامل معه لأنها تختلف من فرد لآخر ، حتى يمكن التعامل مع كل شخص على أساسها ، مدركا ما يفرحه وما يغضبه ، ما يرتضيه وما يرفضه ، ما يثيره وما يمكن أن يهدئه .

رابعا : على المرشد النفسى أن يكون ملما الماما كاملا بكيفية استخدام الفنيات المختلفة التي تسهم الى حد كبير في تنشيط التفاعل بينه وبين المسترشد ، وفي تدعيمه لدرجة تدفعهما الى تحقيق التواصل الجيد بينهما مما يؤدي الى تنمية شخصية المسترشد وتطويرها . وتشتمل هذه الفنيات على فنية التفسير (interpretation) فنية الايحاء (leading) فنية الربط (linking) ، وفنية التدعيم (Supporting) وسوف نكتفى في هذا الفصل بعرض فنية التفسير ، فنية الايحاء ، والتغذية الرجعية .

### فنية التفسير

#### TECHNIQUE OF INTERPRETATION

يستخدم المرشد النفسى فنية التفسير في المراحل الأخيرة من العملية الارشادية الكلية بعد أن يثق فيه المسترشد ثقة كبيرة تجعله يتقبل منه كل أفكاره ومرئياته حول حالته ، وفيما يتعلق بسلوكياته ، وذلك من اطار المرشد المرجعى وليس من اطار المسترشد المرجعى كما هو الحال في فنية الانعكاس حيث يرد المرشد للمسترشد كل ما يفهمه منه من خلال رؤيته هو لحالته وليس من خلال رؤية المسترشد لذاته . ويلعب المرشد النفسى دورا رئيسيا بهذه الفنية لاثبات وجوده في المقابلة الارشادية حيث يدلى بمرئياته وبفطرته الثاقبة حول ما يشعر به نحو المسترشد ، وفيما يتعلق بحالته وسنوكه . وينقلب الوضع بهذه الفنية حيث يتحدث المرشد بينما يصمت المسترشد وينصت . ويرى لويس (Lewis, 1970) ضرورة التحفظ عند استخدام هذه الفنية لأنها قد تجرف المرشد بعيدا عما هو متوقع منه لذلك وصفت هذه الفنية بأنها جدلية .

#### اهمية فنية التفسير : The Importance of Interpreting Technique

يساعد استخدام فنية التفسير المسترشد على أن يدرك ويعى أى مفاهيم

قد تكون غامضة عليه ، أى مشاعر قد تكون غائبة فى أعماقه ، وأى سلوك قد لا يكون له مبررا فى أحداثه . ويرى يالوم (Yalom, 1975) أهمية خاصة فى استخدام فنية التفسير حيث أنها تساعد المسترشد على أن يرى الأسلوب الذى يستخدم به حيلة الدفاعية (defense mechanisms) مثل الإسقاط (projection) أو النقل (displacement) أو أنها تساعد فى التعرف على الأعراض التى تدل على سلوكه غير السوى . ويرى أفرسوالد (Averswald 1974) أن استخدام فنية التفسير يبنى جزءا كبيرا من المرجع الذاتى للمسترشد مما يؤثر على استجاباته الى المرشد بإيجابية أكثر مما تؤثر فنية إعادة العبارات . وبناء عليه ، يمكن القول بأن فنية التفسير يمكن أن تساعد المسترشد على أن يفهم نفسه ويطور ادراكه لذاته وذلك لما تمده به من رؤية منعشة لدوافعه وسلوكياته .

وتستخدم فنية التفسير كفنية أساسية فى تحليل التداعى الحر (Free association) ، والأحلام (dreams) ، والمقاومات (resistances) ، والطرح (transference) حيث أنها تعتبر الدعامة الأساسية فى فنيات الاتجاه النفسى التحليلى (Psychoanalytical approach) ويرى موساك (Mosak, 1979) أن المعالج النفسى الذى ينتمى لاتجاه أدلر (Adler) فى الإرشاد والعلاج النفسى يمكن أن يظهر الاستبصار الداخلى للمسترشد على السطح عند استخدام فنية التفسير . وأضاف موساك (Mosak, 1979) أن المعالج النفسى باستخدام فنية التفسير فإنه يركز على الغرض من سلوك المسترشد أكثر مما يركز على المسببات نه ، ويركز على تحركاته أكثر مما يركز على خصائصها ، مما يجعله يرى نفسه برؤية المرشد فيما يتعلق بطريقة تكيفه مع ظروف الحياة التى يعيشها ويحيها .

#### اعتبارات هامة : Important Considerations :

يجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة اعتبارات هامة عند استخدام فنية التفسير حتى يمكن لها أن تؤتى ثمارها ، وحتى يمكن لها أن تحقق أهدافها بالكفاءة المرجوة منها ، ويقع على المرشد النفسى العبء الأكبر فى مساعدة المسترشد على تقبله لهذه الفنية واستجابته لها مما يدعم استخدامها ويحقق نجاحها . وفيما يلى عدد من هذه الاعتبارات نسرد هنا على النحو التالى :

#### أولا - التدرج : The graduation :

لما كانت فنية التفسير تساعد الفرد على أن يتعلم كل ما يتعلق بحالته وأن يفهم كل ما يتصل بذاته ، لذلك يجب أن تستخدم هذه الفنية على خطوات تمهيدية . يتهيب المسترشد لأن يقبل التفسير من المرشد حول

ما قد يكون غامضا عليه تدريجيا ، بحيث يبتدىء المرشد بتفسير المعلومات البسيطة القريبة نوعا ما الى الذهن متدرجا بالمسترشد الى تفسير المعلومات العميقة البعيدة عنه . ومن ثم ، فان كل خطوة من خطوات التفسير تؤدي الى تفسير الخطوة التالية ، وكل معلومة مفسرة تساهم في تسهيل تفسير المعلومة الأخرى .

### ثانيا - التوقيت Timing :

يتوقف التوقيت المناسب لاستخدام فنية التفسير على مدى استعداد المسترشد لتقبلها ، لأنه سيرفضها ان فرضت عليه في وقت نم يكن متهيئا لاستقبالها . لذلك يجب أن يقدم التفسير المناسب للمسترشد عندما يريد أن يشبع به حاجة ملحة . ومن ثم يجب على المرشد النفسى أن يقدم التفسير اللازم لأية معلومة لم يستطع المسترشد استيعابها ، ولم يستطع أن يتوصل الى معرفتها بنفسه مما يجعله في حاجة ملحة الى تفسيرها ليزيد من فهمه لذاته . وبالتالي ، يجب أن ينسق توقيت التفسير مع مستوى الفهم الذاتى للمسترشد الذى يدفعه لتقبله بارتياح وترحيب .

### ثالثا - الدقة Accuracy :

يجب أن يكون التفسير الذى يقدمه المرشد للمسترشد حول أية معلومة يحتاج الى تفسيرها متميزا بالصدق والصحة والدقة . فلا يعقل أن يقدم المرشد النفسى تفسيراً زائفاً أو مغالياً فيه ، كما لا يعقل أن يقدم تفسيراً لا أساس له من الصحة . لذلك يجب على المرشد النفسى ألا يقدم تفسيراً حول أية معلومة من نسج خياله ، وألا يكون مبنياً على أحلام اليقظة ، وألا يستند الى مزاعم وافتراسات . ومن ثم ، يجب على المرشد النفسى أن يكون تفسيره موضوعياً ، منزهاً عن الهوى الشخصى ، غير متطرف به وغير منحاز بحيث يكون تفسيره صحيحاً ومضبوطاً ودقيقاً فى مضمونه ومحتواه .

### رابعا - التوصيل Delivery :

ان لم يصل التفسير الى المسترشد بسبب ما ، فلن يكون هناك نفساً يرجى منه حتى لو تدرج به المرشد فى الوقت المناسب وبالدقة المطلوبة . فقد يتميز تفسير المرشد بالتدرج السليم وبالتوقيت المضبوط وبالدقة المتناهية ، ولكن المرشد قد يكون غير قادر على أن يوصل هذا التفسير الى المسترشد ، وبالتالي لن يستفيد منه وكأنه هشيم تذرره الرياح قبل أن يجمعه ، ولعل رجال التربية وعلم النفس يدركون تماماً أن هناك نفراً من المدرسين يملكون من المعلومات ما يجعلهم يتفوقون بها على غيرهم من زملائهم ، ولكنهم



عاجزون عن توصيل هذه المعلومات الى تلاميذهم . كما ان هناك نفرا من المرشدين النفسيين المؤهلين على أرقى المستويات ولكنهم عاجزون على توصيل ما تعلموه من فنيات ومهارات الى المسترشدين .

ويتوقف التوصيل الجيد للتفسير على اللغة واللهجة والنعمة التي يستخدمها المرشد في نقل تفسيره الى المسترشد ، حيث يتطلب منه لغة سليمة ، لهجة واضحة ، ونعمة متغيرة متميزة حتى لا يشرد عنه المسترشد وحتى لا ينام منه . ان حديث المرشد الشيق بما يمتاز به من رقة في الصوت ، وسلامة في النطق ، وتلون في النبرة يجذب المسترشد الى الإستماع اليه ، ويجعله أكثر اهتماما بتلقى كل ما يصله من المرشد ، وبالتالي يكون توصيله جيدا ، محققا لأهدافه .

#### خامسا - الاتفاق Agreement :

يجب على المرشد النفسى أن يكون حذرا عندما يستخدم فنية التفسير ، فعليه أن ينقيها من أية شوائب ممثلة في نوم وتوبيخ ، أو نقد وتجريح . لذلك ، يقع على عاتقه قبل أن يشرع في استخدام هذه الفنية ان يعقد اتفاقا مع المسترشد ، متضمنا الاهداف الاساسية للتفسير ، وموضحا له أنه لا يقصد به النيل من شخصيته ، ولا المس بكرامته ، وأنه من الافضل للمسترشد ألا يستجيب للتفسير بأى نوع من الاستجابات السلبية الممثلة في الهروب أو الانسحاب ، أو المقاومة أو الدفاع ، أو العدوان لأنه ليس محل اتهام ولا موضع نقد ، انما هو المستفيد الاول والاخير من هذه الفنية بما يتلقاه من معلومات مفسرة ميسرة حول حالته . ومن ثم ، يجب على المسترشد ان يستجيب ايجابيا للتفسير وأن يتخذ دورا فعالا في الحوار والمناقشة الموضوع . حول حالته سائلا ومستوضحا ومستفسرا بلا حساسيات قد تقسب في نتائج عكسية تؤثر على تطور حالته . ويستطيع المرشد النفسى عن طريق هذا الاتفاق أن يأمن أى رد فعل عكسى من المسترشد ، وأن يضمن الجو الملائم الذى يمكن أن يقدم فيه تفسيره لأية معلومة يحتاج المسترشد الى تفسيرها بلا تحديات ولا عراقيل .

#### الفروق الاساسية بين فنيتى الانعكاس والتفسير :

تنتمى فنية الانعكاس الى فنيات رد الفعل لأنها فنية استجابية بطبيعتها يستجيب بها المرشد الى المسترشد . ويرى المسترشد نفسه خلالها لأنها تعكس ما يحاول اخفائه بين عباراته وخلف كلماته ، وذلك من اطاره المرجعى الداخلى دون أن يكون للمرشد أية بصمات عليها . ولما كانت فنية الانعكاس



تركز على المشاعر الدفينة الغائرة في أعماق المسترشد ، محاولة انتشالها لتطفو على السطح أمامه ، فأنها تستخدم بصفة أساسية في الاتجاه المتمركز حول العميل (the client - centered approach) . يستخدم المرشد النفسي الذي ينتمى الى هذا الاتجاه فنية الانعكاس ، مركزا على العناصر التشخيصية التي تبدو في حديث المسترشد حتى يساعد على رؤيتها بعمق أكثر ، متخطيا البعد السطحي لعناها لكي يفهم ما تتضمنه من مشاعر وأحاسيس ، مما يزيد من ادراكه لذاته بناء على انعكاسها في رؤيته بوضوح . ان استخدام فنية الانعكاس بواسطة المرشد النفسي المتمركز حول العميل يؤكد على أن المسؤولية العلاجية تقع على عاتق المسترشد وحده دون تدخل منه (لماذا ؟) .

تنتمى فنية التفسير الى فنيات التفاعل لأنها فنية نشطة (active) بطبيعتها ، يستخدمها المرشد النفسي لتنشيط التفاعل بينه وبين المسترشد لما تحدثه من آثار تسهم في تحريك المسترشد في المناقشة ، وفي اتخاذ دورا ايجابيا فيها . ولما كانت فنية التفسير تركز على انفعالات المسترشد وسلوكياته ، محاولة تفسير مسبباتها بواسطة المرشد النفسي من خلال اطاره المرجعي ، فأنها تستخدم بصفة أساسية في اتجاه التحليل النفسي (the Psychoanalytic approach) . يستخدم المرشد النفسي الذي ينتمى الى هذا الاتجاه فنية التفسير ، مركزا على انفعالات المسترشد وسلوكياته ، محاولا ايجاد تفسير معين لكل منها من اطاره المرجعي دون أن يكون للمسترشد أية بصمات عليها . لذلك فهو يعمد دائما الى تفسير الطرح والمقاومة والاحلام ، والتداعى الحر كما يراها هو وكما يفهمها دون أن يكون للمسترشد أى دخل فيها . ان استخدام فنية التفسير بواسطة المرشد النفسي التحليلي يؤكد أن المسؤولية العلاجية تقع على عاتقه هو مفتزعة من المسترشد . ومما يؤخذ على ممارسة المرشد النفسي التحليلي لهذه الفنية حتى بالنسبة للخبير في عمله والمتمرس في مهنته أنه يخطئ في تفسيره لأى انفعال يبدو على المسترشد أو لأى مظهر يتصف به سلوكه . كما أن هذا الأسلوب يدفع المسترشد الى الاتكالية العلاجية في تخطي صعوبات تكيفه ، وفي عبور أزماته لاعتماده الكلى على المرشد النفسي في تفسير مسبباتها دون أن يتخذ أى دور ايجابى فيها . ولكن الاتجاه الجشطالتي (the Gestalt approach) يستثمر هذه الفنية بطريقة أكثر ايجابية حيث يعتمد المرشد النفسي الجشطالتي على المسترشد في تفسير المسببات لأزماته بطريقة الخاصة من خلال اطاره المرجعي دون أن يكون للمرشد أى دخل في هذا التفسير الامساعدته ودفعه على الاستمرار فيه بالأسلوب السليم .

ومما هو جدير بالذكر أنه يجب على المرشد النفسي سواء استخدم

فنية الانعكاس ، أو فنية التفسير أن يكون حذرا في استخدام أى منهما ، فلا يبالغ في استخدامها ، ولا يتطرف بها ، وأن يبتعد كل البعد عن الاستخدام الآلى لأيهما . ومن ثم ، يمكن أن يستثمرا في مساعدة المسترشد على ارتياد نفسه وفهم ذاته . ويتوقف الاستثمار الجيد لاستخدام أية فنية منهما على خبرة المرشد النفسى وكفاءته المهنية والاتجاه الارشادى العلاجى الذى ينتمى اليه ، واستعداد المسترشد لتقبلها .

#### أمثلة توضيحية Clarifying Examples:

■ المسترشد : يقولون أن المرأة تزاحم الرجل في رزقه لأنها خرجت من بيتها لتمارس مثل ما يقوم به من أعمال . ليس عيبا أن تساهم المرأة مع زوجها في مواجهة ارتفاع مستوى المعيشة الذى يتزايد بشكل مخيف ، مع ثبوت الدخل وتدنى القيمة الشرائية له . ونيس عيبا أن تشارك زوجها المسئولية المالية في توفير مستوى لائق ومحترم لأولادهما يحفظ لهم كرامتهم من الاستجداء .

□ المرشد : أفهم من كلامك أن هناك حملة من النقد واللوم موجهة ضد المرأة العاملة .

■ المسترشد : بالرغم أننا متحابان ومتفاهمان ، وبالرغم أن أسرتنا مقتنعتان بكل منا إلا أن أسرة خطيبتي تصر على أن أدفع مهرا مرتفعا جدا أعجز تماما عن توفيره بحجة أن اختها الكبرى دفع لها مثل ما يطالبوننى به ، وبحجة أنه لا يجوز أن دفع لها أقل مما دفع لاختها لأنها ليست أقل منها جمالا ولا علما .

□ المرشد: يبدو لى من كلامك أن الامور المالية تقف الآن عقبة في سبيل اتمام الزواج بينك وبين خطيبتك .

■ المسترشد : يوم الخميس الماضى ، الح على زملائى في الدراسة أن أذهب معهم لتناول العشاء احتفالا بنهاية الفصل الدراسى . وفوجئت بأنهم يطلبون زجاجات من البيرة ليتناولوها مع العشاء ، وبالطبع أنا لم أشاركهم في احتسائها ، واكتفيت بقليل من العصير مع العشاء . وعندما ذهبت لصلاة الجمعة ، سمعت الخطيب ينهى الناس عن شرب الخمر وبيعها وتداولها وحتى الجلوس في حضور من يتناولها . لقد تضايقت كثيرا من نفسى ، وحزنت بسبب الجلوس برفقة هؤلاء الزملاء الذين كانوا يحتسون البيرة .

□ المرشد : أرى من كلامك أنك تورطت في الجلوس مع هؤلاء الزملاء

عندما كانوا يشربون البيرة ، ولكنك ندمت على ذلك عندما سمعت خطبة الجمعة التي كانت تنهى عن شرب الخمر وبيعها وتداولها والجلوس مع من يتناولها .

### ملاحظة هامة :

يجب على المرشد النفسى عند استخدام فنية التفسير أن يردد كلمات معينة في بداية كل عبارة يرد بها على المسترشد مما يدل على أنه يفسر كلامه من وجهة نظر المرشد ومن اطاره المرجعى ، مسبقة بالتاكيد على ضمير المتكلم مثل : أنا (أرى) ، أنا (أفهم) ، أنا (أظن) ، أو : يبدو لى ، يخل لى ، ... وهكذا .

### فنية الايحاء

#### TECHNIQUE OF LEADING

يستخدم معظم المرشدين النفسيين فنية الايحاء بطريقة مكثفة للغاية مع اغلب المسترشدين الذين يتعاملون معهم في كثير من مقابلاتهم الارشادية سواء عن قصد ، أو بغير قصد ، حيث يستخدمها كل منهم بطريقة قد تختلف عن الأخرى ولتحقيق غاية قد تتباين عن غيرها . وللحقيقة نذكر هنا أن بعضاً منهم يستخدمها عن فهم ودراية ، وبكفاءة عالية في موضعها الصحيح ، بينما يستخدمها البعض الآخر دون علم بما هى وعن تقليد أعمى للآخرين . أن الحكمة من استخدامنا نكمن في الكيفية التي نستخدم بها لتحقيق غاية محددة في الوقت المناسب ، وليست في الكثرة التي تصف ممارستها دون أي غرض يذكر . ولا يمكن أن توصف فنية الايحاء بأنها وسيلة لتسهيل التواصل بين المرشد والمسترشد فقط ، ولكنها توصف بأنها وسيلة أساسية وفعالة لتحريك المناقشة بينهما في مسار سلس بلا عائق يحول دون الوصول الى غايتها ، مما ينشط التفاعل الايجابي المثمر البناء بين الطرفين حتى تتحقق الأهداف العامة والخاصة للمقابلة في الارشاد والعلاج النفسى .

### تعريف الايحاء : Definition of Leading

لما كان المفهوم الرئيسى لعملية الارشاد النفسى يكمن في مساعدة المسترشد على فهم نفسه من خلال علاقة انسانية بينه وبين المرشد مما يستدعى ادارة مناقشة مفتوحة وموجهة بينهما اثناء المقابلة الارشادية ، فان هذه المناقشة قد تصل في كثير من الاحيان الى طريق مسدود فتصطدم به وتتهشم على مشارف نهايته . ومن ثم ، فان المرشد النفسى اليقظ والمتمرس في عمله والتمكن من فنياته يمكن أن يدرك بسرعة ما قد تصل اليه المناقشة بينه وبين المسترشد



من نهاية محتومة غير مطمئنة قد تردهما الاثنان الى حيثما بدأ من جديد .  
وبناء عليه ، فان المرشد النفسى الكفاء فى عمله يسارع الى انقاذ الموقف  
وتحويل مجرى المناقشة لتسير فى طريقها بلا عائق تصطدم به ، متفاعلا مع  
المسترشد بارشاده الى المسار الجديد الذى يجب أن يسلكه فى مناقشته وعرض  
حالته دون أن يشعر بأنه مدفوع اليه ، ولن يتسنى ذلك الا باستخدام فنية  
الايحاء .

ويعرف البعض فنية الايحاء بأنها امتداد لما يتحملة المرشد النفسى من  
مسئوليات تجاه المقابلة الارشادية فيما يتعلق بالمحتوى والطريقة . ويعرفها  
آخرون بأنها امتداد لما يجب أن يكون عليه تفكير المرشد فى موضع متقدم عن  
تفكير المسترشد أو فى موضع متأخر عنه ، على ألا يظن البعض بأنها وسيلة  
للتسابق بين الافكار ، أو أنها نسبة وتناسب بين كمية الحديث الصادر عن كل  
منهما . ولما كان المرشد النفسى بصورة عامة يحتل مركز الصدارة فى المقابلة  
الارشادية حيث يتحرك بها من منطلق خبراته وممارسته المهنية فانه يتحمل  
المسؤولية كاملة ولوحده فى الحفاظ عليها من أى اصطدام مع عقل مغلق أو فكر  
متحجر أو شعور متجمد ، أو رأى متصلب قد يتسبب فى تحطيمها وانهيائها ،  
لأنه على الأقل يدرك ما هو صواب وما هو خطأ ، يفرق بين ما هو طيب وما  
هو خبيث ، ويعى ما يمكن أن يكون لصالح المسترشد وما قد يصيبه من أذى .  
ويرى فريق ثالث أن فنية الايحاء تعنى العمل المثمر لفريق متعاون متكون من  
المرشد والمسترشد حيث يمثل المرشد مركز الارسال الفكرى لما يبدية من  
ملاحظات وتعليقات حول سلوك المسترشد ، ويمثل المسترشد مركز المستقبل  
لكل ما يرد اليه منه تمهيدا لاتخاذ الخطوة التالية فى المناقشة التى  
يفترض أن تكون مقبولة من الطرفين أثناء المقابلة . ويؤكد فريق آخر بأن  
فنية الايحاء تستخدم من حيز الحياة الشخصى للمرشد النفسى حيث أنه  
يستثمر اطاره المرجعى فى الايحاء لما يجب أن يقوله المسترشد ، وما يجب  
أن يفعله ، وفى الايحاء لما يتوقعه منه كرد فعل عن استفساراته وتساؤلاته  
الموجهة اليه والمطروحة عليه .

### اهمية الايحاء : The Importance of Leading

لما كانت الاهمية القصوى من العملية الارشادية تتمثل فى مساعدة الافراد  
على تخطى صعوبات تكيفهم وعبور ازماتهم بوساطة اشباع حاجاتهم غير  
المشبعة ، فان استخدام فنية الايحاء من قبل المرشد النفسى بالكيفية السليمة  
وفى الوقت المناسب تسهم الى حد كبير فى مساعدتهم على الارتقاء بأفكارهم  
وارتياد المجهول فى أنفسهم بعمق وفهم مما يحقق الغاية الكبرى من المقابلات



الارشادية . لذلك فان فنية الايحاء تساعد المسترشد على توضيح رؤيته لنفسه وتنقيتها من شوائبها وازدياد استبصاره الداخلى لأعماقها مما يساعده على التفكير المنطقى العقلانى فيما يتعلق بحالته . ويعتبرها البعض بمثابة دعوة مفتوحة للمسترشد للتفكير بعمق وروية حول صعوباته وأزماته دون اخباره بصراحة عن امكانيات عبورها وتخطيها . لذلك فهى من وجهة نظر المؤلف وسيلة هامة وفعالة لمساعدة المسترشد على تنظيم أفكاره وتكوين آرائه وصياغة عباراته التى تعبر عن حالته دون وضع الكلمات فى فمه .

عندما يتعرف المرشد النفسى على الاجابات الصحيحة عن الاسئلة التى تستهل بكلمات استفهامية محددة بمتى وكيف يمكنه استخدام فنية الايحاء ، ومتى لا يستخدمها على الاطلاق ، فانه يدرك الكثير من فوائدها وأهميتها ولاسيما عندما يستخدمها بذكاء استفهامى ولباقة أفظية فى صورة تساؤلات واستفسارات مركزة على جوهر الحالة بطريقة غير مباشرة . وبالتالى فانه يتحرر من عبودية الفنيات المحدودة التى لا تسهم ولا تفيد الا فى نطاق ضيق جدا ، والتى لا يستخدمها المرشد النفسى المبتدىء والحديث فى تخرجه .

ولما كان معظم المسترشدين قليلى الحيلة ، ومحدودى القدرة على فهم أنفسهم وفهم مجتمعهم الذى يحيط بهم ، فان احتياجاتهم للتعامل مع الواقع بأساليب سوية تجعلهم فى حاجة ملحة لتلقى أية مساعدة كانت من المرشد النفسى لكى يأخذ بأيديهم نحو الطريق الصحيح . لذلك يستخدم المرشد النفسى فنية الايحاء ليساعدهم على فهم أنفسهم ، وللتعرف على مشاعرهم ، من أجل تحقيق الادراك الافضل لاحترام ذواتهم . ولكى تتحقق هذه الغاية ، فان المرشد النفسى الجيد ، والكفاء فى عمله يستخدم هذه الفنية بلباقة تجعله فى موضع الند للند مع المسترشد ، ينصت إليه بتقبل ، يناقشه بموضوعية ، يحترم آراءه وأفكاره التى يطرحها ، يشرح ويفسر له ما قد يكون غامضا عليه ، وأخيرا يوحى اليه بما يجب أن يقوله وما يجب أن يفعله ان وجده عاجزا عن الوصول الى حل معقول بنفسه ، مزيلا من طريقه أية عراقيل قد تسد الطريق امام الحرية فى الاختيار الجيد من البدائل المطروحة لعبور أزماته ، وذلك بوساطة الفاظ وكلمات توحى له بالاجابة عن استفساراته الحائرة دون أن يشير صراحة اليها . ولعل الأمثلة الآتية توضح ما نقصده .

■ المسترشد : يريد والدى أن يزوجنى من الأنسة (س) لأنها غنية بالرغم أنها ليست على قدر كبير من الجمال ، وتصمم والدتى على أن تزوجنى من الأنسة (ص) لأنها ابنة أختها ليس الا ، ويبدو لى أن زميلتى فى العمل الأنسة (ع) تميل الى وترغب فى الارتباط بى ، وصديقى الحميم

الذى اعتبره توأما لروحى يسعده جدا أن أقترن بشقيقته الوحيدة لتدعيم  
أواصر الصداقة والمحبة بيننا . وفى الحقيقة أنا محتار أيهما أختار ؟

(يستفسر المرشد النفسى من المسترشد عن ظروف كل فتاة ذكرها من  
جميع جوانبها الشخصية والاجتماعية والتربوية ، والمهنية . وبعد أن يجده  
واقفا فى مفترق الطرق عاجزا عن اتخاذ قرار بنفسه فى اختيار أفضلهن لتكون  
شريكة حياته ، وبعد أن يدرك المرشد بخبراته العلمية والمهنية أيهن أفضل  
وانسب له ، يمكن أن يوحى اليه بها بطريقة غير مباشر) كما يتضح من  
الأمثلة الآتية :

□ المرشد النفسى : ( ١ ) أرى أن جمال الروح ودمائة الخلق والمستوى  
التعليمى الراقى بالاضافة الى الحال الميسور ماديا يزكى أية فتاة مهما كانت  
درجة الجمال التى تتصف بها .

( ٢ ) على الرغم من دعوة الكثيرين الى الابتعاد عن زواج الاقارب ،  
الا أنه لا يوجد ما يمنع من زواج أى شاب من إحدى قريباته ما لم يوجد  
سبب ما يقلل من شأنها سواء أكان متعلقا بالناحية الخلقية أو الناحية  
التعليمية ، أم الناحية الجمالية .

( ٣ ) قد يكون زواج الزملاء من الزميلات فى عمل ما وسيلة مضمونة  
للتفاهم بينهم فى أغلب الأحيان طالما أنه لا يوجد مايسئ الى الفتاة المرشحة  
للزواج من أى جانب من الجوانب الشخصية والتربوية والمهنية .

( ٤ ) أشعر أنك ترغب فى توثيق روابط الصداقة بينك وبين صديقك  
الحميم هذا ، وأنت ترجو لو كنت أكثر انتماء لأسرته .

ويرى فريق من الممارسين لمهنة الارشاد والعلاج النفسى أن فنية الايحاء  
تمثل الفنية الأم التى تنبثق عنها أغلب الفنيات الأخرى سواء كانت تنتمى  
لفنيات الفعل أو فنيات رد الفعل أو فنيات التفاعل وأكدوا أن أهميتها تكمن  
فى تحقيق عدد من الفوائد الهامة هى : ( ١ ) توضيح مشاعر المسترشد  
واظهارها باستخدام فنيات الصمت والانصات واعادة العبارات والأنعكاس ،  
( ٢ ) مساعدة المسترشد على فهم ذاته باستخدام فنيات التساؤل والتفسير  
والتلخيص ، ( ٣ ) تدعيم التأكيد على صحة المعلومات المعطاة باستخدام  
فنيات الحصول عليها من المسترشد ، ( ٤ ) الاسهام فى تسهيل الفعل والحركة  
داخل المقابلة باستخدام فنيات التشجيع والمواجهة .

## أنماط الايحاء : Types of Leading

### أولا - الايحاء المبكر : Early Leading

نستخدم فنية الايحاء في بعض الاحيان في الاوقات المبكرة للمقابلة الارشادية ، ويعنى مفهوم التبكير المراحل المبكرة في المقابلة الواحدة الممثلة في مرحلة الافتتاح ، أو من بداية مرحلة البناء الى قبيل منتصفها . ويعنى مفهوم التبكير أيضا الترتيب الزمني للمقابلات الارشادية الذى يتمثل في المقابلة الابتدائية وما يابها من مقابلات مباشرة الى المقابلة الثالثة ولأسيما اذا كانت فترة الارشاد والعلاج النفسى للمسترشد ستمتد وستطول مستغرقة عددا كثيرا من المقابلات، وذلك من أجل تحريك المسترشد للتفاعل مع المرشد . وفيما يلى عدد من النماذج على الايحاء المبكر نورده على النحو التالى :

#### ( ١ ) الافتتاح : Oppening

□ المرشد النفسى : ما الذى تفعله حيال هذه الصعوبات اذا أمكنك الاختيار ؟

— ماذا يدور الآن فى ذهنك ؟

— من أين تريد أن تبدأ ؟

— لبيتك تخبرنى عن أى جديد منذ آخر مقابلة لنا ؟

#### ( ٢ ) عرض الحالة : Presenting the Case

□ المرشد النفسى : ما الذى يبدو فى نظرك سببا فى عدم ارتياحك ؟

— ما الذى تعتقد بأنه يسبب لك الحيرة فى أمرك ؟

— ما الحالة التى تعاني منها ؟

— لبيتك تخبرنى أكثر عن حالتك ؟

#### ثانيا - الايحاء الارتياذى : Exploratory Leading

يستخدم المرشد النفسى فنية الايحاء من أجل مساعدة المسترشد على ارتياذ المجهول فى نفسه واكتشاف مكنونها والتبصر بمكوناتها ومحتوياتها مما يجعله يختبر أفكاره ومشاعره بوساطة استبصاره الداخلى حول صعوبات تكيفه وحول العوامل المسببة لها . وفيما يلى عدد من النماذج على الايحاء الارتياذى نورده على النحو التالى :

#### ( ١ ) تقدير الذات : Appraisal of Self

□ المرشد النفسى : ماذا ترى فى نتائج الاختبارات التى أجريت عليك ؟

— ماذا تشعر حول ما أظهرته هذه النتائج ؟



– كيف يبدو لك تفسير هذه : نتائج ؟

– ماذا تعتقد بأنه الأفضل لك ؟

## ( ٢ ) الافتراضات The Hypothesis :

□ المرشد النفسى : كيف يمكن لفرد ما أن يتغلب على هذه الصعوبات ؟

– ما الذى تفعله حيال هذه الصعوبات اذا أمكنك الاختيار ؟

– ماذا سيكون رد فعلك فى مواجهة هذه الأزمة ؟

– ما الذى يجعلك تعتقد بأنه لا يوجد من يحبك ؟

## ثالثا – الايحاء التكاملى Integrative Leading :

يستخدم المرشد النفسى فنية الايحاء من أجل مساعدة المسترشد على تجميع أفكاره وترتيبها فى صورة متكاملة بحيث تعطى معانى مفيدة تدل على حالته بوضوح ، وتدل على ما وصل اليه من فهم لنفسه ومن استبصار لذاته . ويمكن أن يستخدم أحد النماذج الآتية لتحقيق هذه الغاية على النحو الذى سنورده فيما يلى :

## ( ١ ) التكاملى Integration :

□ المرشد النفسى : كيف يمكنك تفسير ذلك بنفسك ؟

– كيف يمكنك ربط ماقلته الآن بالأفكار التى طرحتها فى المقابلة السابقة ؟

– لبيتك تعطينى معانى متكاملة لما تطرحه الآن من أفكار ؟

– لبيتك تعيد على ما قلته الآن بطريقة أوضح .

## ( ٢ ) البدائل Alternative :

□ المرشد النفسى : ما هو أنسب الحلول لحالتك التى تعاني منها من

وجهة نظرك ؟

– ما الامكانيات المتاحة التى يمكن أن تتغلب بها على صعوباتك ؟

– اذا لم تنجح فى استخدام هذه الوسيلة لا قدر الله ، ما هى الوسائل

الأخرى التى يمكنك أن تستخدمها ؟

– ما الذى تريد أن تفعله حيال هذه الأزمة ؟

وأضاف بيرن (Byrn, 1982) عددا من النماذج الأخرى لفنية الايحاء ،  
فمثلا فى الايحاء المبكر (early leading) ذكر نماذج تتعلق بالوصف (description)



مثل : «هل يمكنك وصف ذلك لى ؟» ، وتتعلم بالامتداد (extension) مثل : «هل هناك شيئاً آخر تريد أن تضيفه ؟» ، وفي الايحاء الارتياضى (exploratory leading) ذكر نماذج تتعلق بالاسباب (reason) مثل : «كيف يمكنك تحليل ذلك ؟» ، وتتعلم بالمشاركة (involvement) مثل : «الى أى مدى أنت متورط فى هذا الموضوع ؟» ، و فى الايحاء التكاملى (integrative leading) ذكر نماذج تتعلق بالمراجعة (review) مثل : «كيف يمكنك التصرف فى هذا الأمر مستقبلاً اذا حدث لك مرة ثانية ؟» وتتعلم بالعلاقة (relation) مثل : «كيف يؤثر ذلك على مستقبلك ؟» ويمكن عرض عدد من التساؤلات التى تدل على مفهوم الايحاء بصورة عامة كما يقضح فيما يلى من استفسارات المرشد النفسى :

- أرى أنك ترغب فى كثير من التفاصيل حول هذه الوظيفة .
- يبدو لى أنك تحب أن تذهب معهم فى هذه الزيارة ؟
- اليس من الأفضل أن تبادر بمصالحة زوجتك ؟
- ألم يحن الوقت لتقلع عن الأدمان على الخمر ؟
- ألا ترى أن الغش فى الامتحان يتنافى مع قيمنا الإسلامية ؟

### فنية التغذية الرجعية

#### TECHNIQUE OF FEEDBACK

يرى بعض الكتاب والمؤلفين أن فنية التغذية الرجعية يجب أن يخصص لها مكانة مميزة تتساوى مع ما احتلته مثيلاتها من الفنيات المتباينة التى تندرج تحت فنيات التفاعل . ويرى البعض الآخر أنه لا حاجة لهذا التخصيص حيث أنها تستخدم ضمناً فى الممارسات التدريبية والمهنية بصورة تلقائية ومتداخلة مع بقية الفنيات الأخرى . وعلى الرغم أننا سنتعرض لها بصورة متكررة فى أكثر من موضع عند تناولنا فنيات المسئولية فى الفصل القادم (الخامس عشر) ان شاء الله الا أنه وجدنا من الاهمية بمكان أن نفرّد لها مبحثاً خاصاً بها ضمن هذا الفصل متساوية مع غيرها من فنيات التفاعل الأخرى لكي نلقى الضوء على كل ما يتعلق بها من مفهومها ، أهميتها ، استخداماتها ، أنماطها ، والتوصيات المتعلقة بها ، بصورة مستقلة قد تسهم وتفيد فى استيعاب ما سنتعرض له مستقبلاً حول فنيات المسئولية باذن الله .

#### مفهوم التغذية الرجعية Concept of Feedback :

يمكن صياغة تعريف مبسط يدل على مفهوم التغذية الرجعية على النحو المتعارف عليه فى مجال الارشاد والعلاج النفسى الفردى والجماعى ،

أو ضمن برامج التدريب العملى التى تخطط وتنفذ لتأهيل واعداد المرشدين النفسىين المتدربين فى مختبرات الارشاد والعلاج النفسى بالكئيات التى ينتمون اليها. ولعل التعريف الآتى يدل على مفهوم التغذية الرجعية بطريقة مبسطة وميسرة كما يتصوره المؤلف من خبراته المهنية .

«تعتبر التغذية الرجعية بمثابة استجابة فورية تلقائية من فرد فى موقع المسئولية ، أو فى موضع متميز بالمعرفة والخبرة لفرد آخر يكون فى حاجة مستطلعة لمعرفة رد فعل ما يبدية وما يخفيه من قول على الآخرين ، ومعرفة انعكاسات سلوكياته اللفظية وغير اللفظية فى رؤيتهم ، على أن تكون هذه الاستجابة بناءة وإيجابية فى أية صورة كانت ، لفظية أو شفوية أو تحريرية مكتوبة ، تستهدف التطور والارتقاء ، ومتجنبنة النقد السلبي بأى شكل من أشكاله .

#### أهمية التغذية الرجعية The Importance of Feedback :

أجمع جمهور الكتاب والمؤلفين المهتمين بالارشاد والعلاج النفسى ومنهم ستيوارت وكاش الاصغر (Stewart & Cash, Jr., 1978) أنه لايمكن لأى مقابلة أن تحرز تقدما ملحوظا نحو تحقيق أهدافها فى أية فترة زمنية تعقد فيها ما لم تكن تدعم باستخدام فنية التغذية الرجعية . ويرى الكثير من الأساتذة مربيى المرشد النفسى ومنهم المؤلف أن أهمية التغذية الرجعية تكمن فى كونها استجابة فورية تلقائية من المرشد النفسى للمسترشد فى حالة الارشاد النفسى الفردى ، ومن عضو فى الجماعة العلاجية ورائدها الى بقية الاعضاء فيها فى حالة الارشاد النفسى الجماعى ، ومن مشرف المرشد النفسى الى المرشدين النفسىين المتدربين فى حالة الممارسة التدريبية فى المختبر الارشادى ، مركزة على استراتيجىة (هنا - و - الآن) حول كل ما يقوله الفرد المستقبل لهذه التغذية الرجعية ، وما يفعله مدعمة ومعززة ما قد يبدية من ايجابيات لفظية وغير لفظية ، ومطفئة ومزيللة ما قد يصدر عنه من سلبيات سلوكية . هذا بالإضافة الى اشباع رغبته الملحة فى معرفة رد فعل سلوكه على غيره وانعكاسه فى رؤيته ولاسيما فى بداية الانتظام فى المقابلات الارشادية ، فردية كانت أو جماعية .

ويؤكد بريستلى وماكجوير (Priestley & McGuire 1983) على أهمية استخدام فنية التغذية الرجعية فى كونها واحدة من أقوى الآليات فى تعلم السلوك الجيد لأعضاء أية جماعة علاجية فى حالة الارشاد والعلاج النفسى الجماعى . ويؤكد هاكنى وكومير (Hackney & Cormier, 1979) على أهمية استخدام فنية التغذية الرجعية فى مساعدة المسترشد على التعرف على

مشكلاته والبيدائل المتاحة التي تسهم في حلها في حالة الارشاد النفسى الفردى ، كما اضافة أن استخداما لابد منه في تدعيم الممارسة التدريبية للمرشدين النفسيين المتدربين في المختبرات الارشادية . ويرى تروتزر (Trotzer, 1977) أن أهمية استخدام فنية التغذية الرجعية تتمثل في مساعدة الأفراد على الاهتمام بتغير سلوكهم ، وذلك بامدادهم بالمعلومات اللازمة التي تؤهلهم للتأثير على الآخرين بهذا السوك المتغير . سرد معهد المختبر القومى للتدريب في واشنطن د.س . (NTLI, 1969) عددا من الفوائد التي يمكن ان يجنيها الفرد من استخدام فنية التغذية الرجعية هي: (١) المساعدة الفعالة لأي فرد يرغب في تعديل سلوكه نحو الافضل ، (٢) زيادة الادراك الذاتى لنفسه ، (٣) زيادة الادراك الذاتى للآخرين ، (٤) تحديد هويته وتأكيد ذاته ، (٥) مراجعة سلوكياته وتقويمها .

### استخدامات التغذية الرجعية Uses of Feedback :

يتضح من السرد السريع حول أهمية التغذية الرجعية في الارشاد والعلاج النفسى أنه يمكن استخدامها في ثلاثة مجالات أساسية لا رابع لهم . تستخدم هذه الفنية أكثر ما يكون وبصفة أساسية دورية قد تكون يومية أو اسبوعية ، أو شهرية في مجال التدريب العملى لاعداد المرشدين النفسيين المتدربين في مختبرات الارشاد والعلاج النفسى بالكليات التي ينتمون اليها ، وذلك بهدف تنمية ممارساتهم التدريبية من أجل تدعيم مزاولتهم المهنية بعد اتمام تدريباتهم العملية بنجاح ، وبعد الانتهاء من دراستهم الاكاديمية وتخرجهم من الكلية . وسيتعرض المؤلف لاستخدام هذه الفنية في هذا المجال التدريبي في الفصل القادم (الخامس عشر) ان شاء الله .

ويأتى استخدام فنية التغذية الرجعية في مجال الارشاد والعلاج النفسى الجماعى في المقام الثانى من الاهمية كفنية أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في تنمية التواصل اللفظى وغير اللفظى ، وفي تنمية التفاعل الشخصى والاجتماعى بين الاعضاء في الجماعات العلاجية المتباينة بتوجيه من روادها المتخصصين . ويرى كورى (Corey, 1981) أن التغذية الرجعية من الاعضاء في الجماعة يمكن ان تساعد العضو زميلهم الذى يسعى للتغلب على موقف صعب يواجهه ، أو يسعى لحل مشكلة ما تؤرقه ، أو يسعى لتجريب طرق مختلفة من السلوك الذى يعجبه . وعندما يعبر الاعضاء بأمانة وموضوعية ، وبعناية وإيجابية عما يحسوا به تجاه عضو ما زميل لهم في الجماعة ، فإنه يمكن أن يحكم على تأثير أقواله وأفعاله على الآخرين دون تحيز وبلا انتقاد .

ان استخدام فنية التغذية الرجعية ممثلة في عملية التسليم والتسلم ،



والعطاء والتأخذ من وإلى أعضاء الجماعة العلاجية من جهة ومن رائدها إلى أعضائها ومن الأعضاء إليه من جهة أخرى ، يعتبر من أهم الفنيات التي يجب أن تستخدم في نهاية كل مقابلة جماعية . ومهما كان مدى المشاركة الايجابية للأعضاء ، والمشاعر الوفية لهم لبعضهم خلال كل مقابلة جماعية ، إلا أن الفرصة التي تمنح لهم لتلخيص ما دار خلالها في نهايتها تؤكد على أهمية استخدام فنية التغذية الرجعية في حد ذاتها . ومما لا شك فيه أن التغذية الرجعية تسهم إلى كبير في مساعدة الأعضاء على التعبير عن أنفسهم بحرية دون خوف وبلا تردد لبدء وجهات نظرهم حول رؤيتهم لأنفسهم داخل الجماعة ، حول الصراعات الواضحة فيها ، حول الخطوات التالية والمحتمل اتخاذها ، حول التوقعات المحتمل حدوثها نتيجة لخبراتهم فيها ، وحول أية ملاحظات أخرى يمكن أن تعطى صورة واضحة عما تعنى الجماعة بالنسبة لهم .

ويحتل استخدام فنية التغذية الرجعية في الإرشاد والعلاج النفسي الفردي المركز الثالث من الأهمية حيث أنها تنحصر بين المرشد والمسترشد فقط . فعندما يصمت المرشد للمسترشد وينصت إليه ، وعندما يفهم حالته وما يحيط بها من أحداث وأسماء ، فإنه يرد إليه ما فهمه وكأنه يقول له : « لقد تسلمت رسالتك وهذا هو ردي عليها » ، مما يشجعه على الاسترسال في الحديث ، والاستمرار في عرض ما يرغب في تقديمه ، منفتحاً على نفسه ، ومقبلاً على مرشده . كما أن استخدام فنية التغذية الرجعية من قبل المرشد في الإرشاد والعلاج النفسي الفردي يمنح الفرصة للمسترشد لمراجعة ما جاء على لسانه في حديثه ، فيقر بما يرغب فيه ويعترف به ، وينكر ما لا يرغب فيه وينبذه ، مما قد يفتح طرقاً جديدة من المناقشة والحوار تؤدي إلى خيارات وبدائل جيدة تسهم في تخطي صعوباته وعسور أزماته . ويلجأ المرشد النفسي في كثير من الأحيان إلى استخدام فنية التغذية الرجعية في الإرشاد النفسي الفردي في مرحلة الاقفال من المقابلة الإرشادية حيث يمهّد بها لاقفالاتها ، وذلك بتهيئة المسترشد للدخول في هذه المرحلة دون أن يكون مدفوعاً إليها .

#### أنماط التغذية الرجعية : Types of Feedback

ترتبط سمات الانماط المختلفة لفنية التغذية الرجعية باستخداماتها الثلاثة حيث يحدد كل استخدام منها النمط الذي يتلاءم معه ويدعمه . ولما كان استخدام هذه الفنية يكون أكثر شيوعاً وبصفة أساسية ودورية في مجال التدريب العملي للمرشدين النفسيين المتدربين ، فإنهم يستخدمونها بأنماطها



المتباينة كلها من أجل تدعيم ممارساتهم التدريبية ، وبالتالي تدعيم مزاوالاتهم المهنية بعد تخرجهم للعمل الميدانى . وتستخدم أنماط معينة منها تكاد تكون مشتركة فى كل من الارشاد والعلاج النفسى الفردى والجماعى على حد سواء . وفيما يلى سرد تفصيلى حول كل نمط من الانماط المختلفة للتغذية الرجعية .

### أولا - النمط اللفظى Verbal Type :

يستخدم هذا النمط من التغذية الرجعية بصورة أساسية فى المجالات الثلاثة التى تستخدم فيها هذه الفنية بلا استثناء لما تتميز به من استجابة فورية ورد فعل سريع لكل ما يقوله وما يفعله المرشد النفسى المتدرب فى مجال التدريب العملى ، عضو الجماعة العلاجية فى مجال الارشاد والعلاج النفسى الجماعى ، أو المسترشد فى مجال الارشاد والعلاج النفسى الفردى . ويستقبل أى منهم التغذية الرجعية سواء أكانت من المشرف الارشادى ، رائد الجماعة ، أو المرشد النفسى الممارس ، بصورة فورية لتعزيز ما يقوله وما يفعله ان كان مرغوبا فيه ، أو يطفىء بها ما يبدر عنه ويزيله ان كان غير مرغوب فيه ، وتعتبر العبارات اللفظية الاداة الاساسية فى استخدام هذا النمط من التغذية الرجعية .

ويستخدم مشرف المرشد النفسى المتدرب هذا النمط من التغذية الرجعية فى اجتماع مغلق يحضره المرشدون النفسيون المتدربون الذين تحت اشرافه بناء على ملاحظتهم من قبله ومن قبل زملائهم المتدربين مثلهم ، وذلك بعد الانتهاء من المقابلات الارشادية اليومية المكلفون بها لتحديد مواطن القوة فيها وتدعيمها ، وتحديد نقاط الضعف فيها والعمل على تلافيها . ويستخدم كل من رائد الجماعة وأعضائها ، والمرشد النفسى الفردى هذا النمط من التغذية الرجعية داخل المقابلة الارشادية الجماعية والفردية على حد سواء ردا على ما يبديه عضو الجماعة ، أو المسترشد الفردى من قول وعمل أولا بأول دون تأجيل لما بعد المقابلة ولا للمقابلة التالية .

### ثانيا - النمط الكتابى Written Type :

يستخدم هذا النمط من التغذية الرجعية بصورة أساسية فى مجال التدريب العملى للمرشدين النفسيين المتدربين فى مختبرات الارشاد والعلاج النفسى بالكلليات التابعين لها حيث يقدم كل من الاستاذ مربي المرشد النفسى ، ومشرف المرشد النفسى المتدرب تغذيتهم الرجعية للمرشدين النفسيين المتدربين فى صيغة مكتوبة على استمارة خاصة معدة لذلك بها بنود محددة ، موضح

ففيها مواطن القوة ونقاط الضعف في مقابلاتهم الارشادية مع المسترشدين المختلفين الذين قابلوهم خلال تدريبهم اليومي عند الانتهاء من كل مقابلاتهم اليومية، وسيتعرض الفصل الأخير من هذا الكتاب الى هذا المبحث بالتفصيل ان شاء الله .

ويستخدم المرشدون النفسيون المدربون أيضا هذا النمط من التغذية الرجعية بأنفسهم لأنفسهم في صورة تقويم ذاتي لممارستهم التدريبية ، حيث يعتمد كل منهم الى تسجيل كل ما حدث له ، وما صادفه ، وما قدمه ، وما استقبله خلال كل مقابلة ارشادية مع كل مسترشد على حدة منذ أن طرق بابه الى ان ودعه في نهايتها ، متذكرا بقدر الامكان اهم النقاط التي تدعم ممارسته التدريبية للتأكيد عليها في المقابلات التالية ، واهم النقاط التي تضعفها لتلافيها مستقبلا . ويلجأ الكثير منهم الى وضع مقياس خاص لتقدير ممارسته التدريبية في كل مقابلة ارشادية مع كل مسترشد قابله كوسيلة يرد بها على نفسه ويجيب بها عن استفساره حول ممارسته ان كانت جيدة أم رديئة ، محددا بها ايجابياته وسلبياته في كل مقابلة له . ويتضح هذا المقياس في النموذج المعروض في نهاية هذا الفصل .

ويطلب من المسترشدين في كثير من الاحيان ان يقدموا تغذية رجعية في صيغة كتابية حول المقابلات الارشادية التي انتظموا فيها كوسيلة تقويمية لها للتعرف على ايجابياتها وتدعيمها ، وللوقوف على سلبياتها والعمل على تلافيها في المستقبل . وسيتعرض الفصل القادم ان شاء الله الى هذا المبحث بشيء من التفصيل .

### ثالثا - النمط السمعي Audio Type :

يستخدم هذا النمط من التغذية الرجعية بصورة أساسية في مجال التدريب العملي للمرشدين النفسيين المدربين، ويستخدم بدرجة أقل نوعا ما في مجال الارشاد النفسي الفردي والارشاد النفسي الجماعي . ويستخدم المشرف الارشادي النمط السمعي للتغذية الرجعية بصفة دائمة مع المرشدين النفسيين المدربين الذين يشرف على ممارستهم التدريبية ، كما يستخدم أيضا من قبل الاستاذ مربي المرشد النفسي اذا دعت الضرورة لذلك . ويكون استخدام هذا النمط السمعي من قبل المشرف الارشادي في اجتماع مطلق مع المرشدين النفسيين المدربين الذين ضمن مجموعته التي يشرف على تدريبها بناء على الاستماع الى تسجيلاتهم السمعية لمقابلاتهم الارشادية مع مسترشديهم بعد الانتهاء منها كلها عند نهاية التدريب اليومي لهم .

يقدم كل مرشد نفسى متدرب الى مشرفه الارشادى شريط تسجيل سمعى لآلية مقابلة يختارها هو بمحض ارادته يعتقد بأنها أفضلها جميعا خلال تدريبه اليومى . ويستمتع المشرف الارشادى اليه برفقة زملائه المتدربين وفى حضورهم حيث يشتركون جميعا معه فى تقديم التغذية الرجعية حول ما استمعوا اليه فى مقابلة زميلهم مع مسترشدده . ويمكن أن يعاد تشغيل بعض أجزاء من الشريط أكثر من مرة اذا كانت محل نقاش وحوار واستفسار ودراسة من أجل تدعيم ممارسته التدريبية على أكمل وجه .

ويمكن الإشارة بصورة عاجلة الى أهمية استخدام فنية التغذية الرجعية وفقا للنمط السمعى فى نقاط محددة على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر فى: ( ١ ) تقديم تدعيم ايجابى لسلوك المرشد النفسى المتدرب الجيد ، ( ٢ ) تحليل الاسباب التى دعت المسترشد الى ممارسته سلوك معين لفظى وغير لفظى فى المقابلة ، ( ٣ ) اعادة صياغة استجابات المرشد النفسى المتدرب للمسترشد فور الاستماع اليه ان كانت غير صالحة ، ( ٤ ) التقاط بعض الخيوط التى افتقدها المرشد النفسى المتدرب من حديث المسترشد ، ( ٥ ) اظهار ما يخفيه المسترشد من معانى خلف كلماته ومن مشاعر خلف عباراته ، ( ٦ ) الحصول على المقارنات المفيدة بين الممارسات التدريبية المختلفة للمرشدين النفسيين المتدربين ، ( ٧ ) واخيرا تعتبر فنية التغذية الرجعية بمثابة الجسر الذى يعبر عليه كل مرشد نفسى متدرب من مرحلة القصور المعرفى الذى يتصف به فى بدء ممارساته التدريبية الى مستوى الخبرة المهنية التى يتصف بها مشرفه الارشادى .

وفيما يلى بعض الامثلة التى توضح أهمية استخدام النمط السمعى من التغذية الرجعية عند الاستماع الى شريط تسجيل يدار فى اجتماع يحضره المشرف الارشادى وكل المرشدين النفسيين المتدربين الذين يمارسون تدريباتهم تحت اشرافه .

■ المسترشدة : لقد اضطررتنى الظروف أن أخرج للعمل بعد وفاة زوجى لكى أستطيع أن أعول نفسى وأعول أولادى ، ولا أدري اذا كان هذا التصرف سيرضى الناس أم أنهم سينتقدونى لخروجى من المنزل كل يوم .

□ المرشد النفسى : العمل ليس عيبا ، ولكنه شرف وواجب .

■ المشرف الارشادى : كان يجب عليك أن تؤكد على الإشارة التى لمحت بها المسترشدة فيما يتعلق بالناس لأنها تعمل حسابا لهم، وتقلق بسبب



ما قد يظنونه بها لخروجها اليومى من المنزل . يبدو أن الاهتمام بكلام الناس والاهتمام برأيهم في سلوكها يشكل إحدى الصعوبات التي تواجهها في حياتها ، لذلك يجب عليك في المقابلة القادمة ان شاء الله أن تركز على هذه النقطة حتى تصح اتجاهاتها نحو رؤيتهم لها .

■ المسترشدة : الناس ليس لهم الا الظاهر فقط، أنا أخشى أن يلومنى لانى أعمل بائعة في محل للملابس الجاهزة يملكه رجل أرمل توفيت زوجته حديثا .

□ المرشد النفسى : هل تحصلين على دخل معقول من عملك هذا يسد حاجتك المادية أنت وأولادك . .

■ المشرف الارشادى : استجابتك هذه جاءت متأخرة ، كان يجب أن تبادر بها بمجرد أن أخبرتك المسترشدة بأنها عملت لاعالة نفسها وأولادها . كما أنك لم تستجب استجابة فورية لما أشارت اليه من لوم الناس لها ، ومن تلميحتها حول صاحب المحل الأرمل . من المفروض ألا تترك اشارات وتلميحات المسترشدين والمسترشدات معلقة دون الاستجابة اليها فورا وبسرعة ، كما يجب أن تكون استجابتك في وقتها دون تبكير وبلا ابطاء .

#### رابعاً - النمط المرئى Video Type :

يستخدم هذا النمط من التغذية الرجعية بصورة تكاد تكون متساوية في المجالات الثلاث التي تستخدم فيها هذه الفنية حيث تسجل المقابلة الارشادية تسجيلاً مرئياً سواء أكانت فردية أم جماعية أم في مجال الممارسة التدريبية ، ولكن التركيز على استخدامها لا يكون بصورة أساسية كما هو الحال في النمط اللفظي أو النمط السمعي اللذين يعتبران بمثابة العمود الفقري في المجالات الثلاث . يستخدم التسجيل المرئى بقلة كلما دعت الضرورة اليه ، ووفقاً لبعض الحالات التي تتطلبه . وبالتالي فإن التغذية الرجعية المرئية تكون قليلة بالتبعية . ويستفاد من استخدام النمط المرئى في أنه يقدم تغذية رجعية للسلوك اللفظي وغير اللفظي لطرفي المقابلة أو لاعضاء الجماعة المشتركين فيها حيث يرى كل منهم نفسه بالصوت والصورة على طبيعتها خلالها . ويمكن للنمط المرئى أن يدعم كل من النمط اللفظي والنمط الكتابي في التغذية الرجعية (كيف ؟) .

ويمكن للمرشد النفسى أن يعيد عرض المقابلة المسجلة مرئياً على مسترشده في حالة الارشاد النفسى الفردى للفت نظره حول بعض السلوكيات



المعينة التي صدرت عنه خلال المقابلة، لفظية وغير لفظية ، بغرض تدعيمها فيه أن كانت ايجابية، وتخليصه منها ان كانت سلبية . ويمكن لرائد الجماعة أن يعيد عرض المقابلة المسجلة مرثيا على أعضاء جماعته لمناقشة بعض الامور التي دارت خلالها كوسيلة علاجية تسهم في تنمية التفاعل الشخصى والاجتماعى بينهم . ويمكن للمشرف الارشادى أن يعيد عرض المقابلة المسجلة مرثيا على المرشدين النفسين المتدربين الذين يشرف عليهم كوسيلة تعليمية تربوية تدعم ممارستهم التدريبية بوساطة التركيز على الايجابيات والسلبيات التي بدرت عن كل منهم خلال مقابله مع مسترشيده لكى يطور نفسه من الناحية المهنية .

ولعل من أهم الفوائد التي يمكن جنيها من استخدام فنية التغذية الرجعية المرئية هو إمكانية تثبيت عرض الشريط المسجل مرثيا على موقف معين فى المقابلة الارشادية سواء أكانت فردية أم جماعية - أو فى مجال الممارسة التدريبية ، وإمكانية إعادة عرض هذا الموقف أكثر من مرة لدراسته ومناقشة ما ظهر فيه . ومن المشاهدات التي يمكن التركيز عليها عند تثبيت العرض وإعادة موقف ما فى المقابلة الارشادية: (١) الاختلافات فى التعبيرات الانفعالية أثناء التحدث والانصات ، (٢) اتجاه الاتصال البصرى ومدة استمراريته ، (٣) الفترة الزمنية المستغرقة فى الابتسامات والنظرات الجادة ، (٤) تنوع الانفعالات عبر المراحل المختلفة للمقابلة وملاءمة كل انفعال لمعنى العبارات والكلمات المتداولة ، (٥) تغير نبرات الصوت وملاءمتها للاحداث المطروحة ، (٦) المساحة المحصورة بين أطراف المقابلة وحركات أعضاء الجسم لكل منهم والاستجابة لها .

#### التوصيات اللازمة عند استخدام فنية التغذية الرجعية :

وضع معهد المختبر القومى للتدريب فى واشنطن د . س (NTLI, 1969) عدة توصيات هامة يجب أن يراعيها كل متخصص فى الارشاد والعلاج النفسى عند استخدامه لفنية التغذية الرجعية حتى تحقق أهدافها على الوجه الاكمل . وفيما يلى سرد لهذه التوصيات بشئ من التصرف نوردها على النحو التالى:

أولا : يجب أن تتصف التغذية الرجعية بكونها وصفية بدرجة أكبر من كونها تقويمية ، مما يسمح للفرد من ممارسة تواصله الجيد مع الآخرين فيما يراه مناسباً لأن الصفة التقويمية تخلق السلوك الدفاعى عنده ولا تفيده فى تعديله .

ثانيا : يجب أن تتصف التغذية الرجعية بكونها محددة بدرجة أكبر من

كونها عامة ، مما يسمح للفرد بأن يدرك سلوكياته خلال موقف معين بذاته أثناء المقابلة بهدف تعديلها ، فمثلا يقال له : «انك قاطعت الطرف الآخر أكثر من مرة خلال الخمس دقائق الاخيرة من المقابلة ، ولم تدع له الفرصة ليعبر عن رأيه بحرية لأنه يختلف عن رأيك فيما كنتما تتناقشان فيه» . عندما تكون التغذية الرجعية على هذه الصورة تكون أفضل بكثير من وصفه بأنه عدوانى ومتسلط فى رأيه .

ثالثا : يجب أن تشبع التغذية الرجعية حاجات الاطراف المعنية فى المقابلة الارشادية بدرجة أكبر من كونها تشبع فقط حاجات المستخدم لها لأنها يجب أن تكون موجهة بالدرجة الأولى لفائدة الفرد المعطاة له .

رابعا : يجب أن تكون التغذية الرجعية موجهة لتعديل سلوك الفرد وفق امكانياته وقدراته واستعداداته ، ولا تكون موجهة لما يصعب عليه تحقيقه ، بمعنى أن تكون واقعية التحقيق وليست مستحيلة التنفيذ .

خامسا : يجب أن توجه التغذية الرجعية فى الوقت المناسب ، ويكون أفضله عند حدوث واقعة معينة يراد تغييرها فيشار اليها فى وقتها ، أو سلوك ما يراد تعديله فيشار اليه فى حينه ، ويكون ذلك فى نفس اليوم الذى تمت فيه المقابلة ، أو قبل البدء فى المقابلة التالية لها مباشرة .

ويسرد جونسون (Johnson, 1972) عددا من التوصيات التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند استخدام فنية التغذية الرجعية فى أى مجال من مجالات استخدامها . ومع أنها لا تختلف كثيرا عما ذكره معهد المختبر القومى للتدريب فى واشنطن د.س. (NTLI, 1969) إلا أننا سنوردها على النحو التالى:

( ١ ) يجب أن يكون التركيز فى التغذية الرجعية على سلوك الفرد بدرجة أكبر من تركيزها على الفرد نفسه .

( ٢ ) يجب أن يكون التركيز فى التغذية الرجعية على الملاحظة بدرجة أكبر من تركيزها على الاستفهام والاستدلال .

( ٣ ) يجب أن يكون التركيز فى التغذية الرجعية على الوصف بدرجة أكبر من تركيزها على اصدار الحكم .

( ٤ ) يجب أن يكون التركيز فى التغذية الرجعية على الكيف بدرجة أكبر من تركيزها على الكم .

( ٥ ) يجب أن يكون التركيز فى التغذية الرجعية على وضع معين يتصف

بمعنى هنا والآن بدرجة أكبر من تركيزها على وضع عام يتصف بمعنى هناك وعندئذ .

(٦) يجب أن يكون التركيز في التغذية الرجعية على مشاركة الافكار والمعلومات بدرجة أكبر من تركيزها على نصائح تعطى .

(٧) يجب أن يكون التركيز في التغذية الرجعية على اكتشاف البدائل والخيارات بدرجة أكبر من تركيزها على اعطاء الحلول والاجابات .

(٨) يجب أن يكون التركيز في التغذية الرجعية على الكمية التي يحتاجها الفرد من معلومات بدرجة أكبر من تركيزها على الكمية التي يملكها المعطى لها .

(٩) يجب أن يكون التركيز في التغذية الرجعية على معنى : «ماذا قيل فعلا ؟» بدرجة أكبر من التركيز على معنى «لماذا قيل ؟» .

(١٠) وأخيرا يجب أن يكون التركيز في التغذية الرجعية على الوقت المناسب التي يجب أن تعطى فيه بحيث لا تتقدمه ولا تبطئ عنه .

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة : ..... اسم مربي المرشد النفسى  
كلية : ..... اسم مشرف المرشد النفسى  
قسم علم النفس ..... اسم المرشد النفسى

استمارة قياس للتقدير الذاتى

بند القياس	ايجابى	سلبى
خصائص المقابلة		
الافتتاح		
البناء		
الاقفال		
مهارات المقابلة		
التسجيل الكتابى		
دراسة الحالة		
كتابة التقارير		
التسجيل السمعى		
التسجيل المرئى		
الفنيات المستخدمة		
الصمت والانصات		
التساؤل		
المواجهة		
اعادة العبارات		
الانعكاس		
الايضاح		
التفسير		
الايحاء		



## الخلاصة

فطرت الطبيعة البشرية على كونها تميل الى التفاعل مع غيرها حيث تستمد وجودها ، وتحفظ استمرارها ، وتدعم اتزانها من خلال عمليات التفاعل الشخصى والاجتماعى مع الآخرين . ولا يمكن لآى فرد كان أن يعيش منعزلا عن الغير دون أن يتصل به ودون أن يتفاعل معه بشكل أو بآخر . وقد حث الدين الاسلامى الحنيف على تفاعل الفرد المسلم مع أخيه والا يبتعد عنه وأن يقترب منه ولا سيما فى مجالس العلم والايمان فى المعاهد والمساجد . وقد وردت آيات كثيرة وأحاديث عطرة تحث الناس على التعارف والتفاعل على أبس من التقوى والخير وعدم هجر بعضهم بعضا فيما يزيد عن ثلاثة أيام .

وعلى الرغم أن مشاعر الفرد تكمن فى قرارة نفسه الا أنها تنعكس على انفعالاته الموجهة نحو الآخرين ، فان كانت مشاعره هذه ايجابية نحوهم فانه يقبل عليهم ويتفاعل معهم وان كانت مشاعره سلبية ضدهم فانه يعرض عنهم ولا يقترب منهم . وتلعب البيئة دورا كبيرا فى تكوين هذه المشاعر ، ايجابية كانت أم سلبية وفقا لخبرات الفرد التى اكتسبها منها ، سارة أم ضارة ، مما تنعكس على تفاعله مع الناس ، وعلى اتجاهه نحوهم . لذلك فان عمل المرشد النفسى الاساسى فى المقابلات الارشادية يركز على هذه الفطرة التى تعتبر خيرة بطبيعتها فى شخصية المسترشد ، فيطلقها من معقلها ويحررها ويدعم استثمارها فى مواجهة الغير . وبناء عليه فان المرشد النفسى يستخدم فنيات التفاعل لما لها من صفات تجعلها فنيات وسيطة تعمل على تسهيل وتيسير مهمته فى اظهار الطبيعة الخيرة الكامنة فى نفوس المسترشدين . ويتأثر التفاعل بين المرشد والمسترشد بعدد من العوامل الهامة التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان هى : ( ١ ) مفهوم الذات عند المسترشد ، ( ٢ ) مشاعر المسترشد ، ( ٣ ) الدافعية عند المسترشد . ويمكن للمرشد النفسى أن ينشط التفاعل بينه وبين المسترشد اذا راعى عدة اعتبارات هامة هى : ( ١ ) الصدق فى القول والعمل ، ( ٢ ) اللباقة فى الحديث والرقعة فى الصوت ، ( ٣ ) الفروق الفردية بين المسترشدين ، ( ٤ ) الامام الكامل بالفنيات المختلفة المستخدمة فى المقابلات الارشادية مثل فنية التفسير ، فنية الايحاء ، وفنية التغذية الرجعية .

يستخدم المرشد النفسى فنية التفسير من اطاره المرجعى فى المراحل الاخيرة من العملية الارشادية بعد أن يثق فيه المسترشد ويطمئن اليه ، مما يساعده على فهم وادراك أى مشاعر قد تكون غائرة فى أعماقه ، أو أى مفاهيم قد تكون غامضة عليه ، وأى أسلوب قد لا يكون له مبرر . كما أنها تساعد المسترشد على رؤية الأسلوب الذى يستخدم به حيله الدفاعية مثل

الاسقاط والنقل ، أو التعرف على الاعراض التى تدل على سلوكه غير السوى . كما أن استخدام هذه الفنية يفيد في بناء المرجع الذاتى للمسترشد مما يؤثر على استجاباته للمرشد وللآخرين ، مثلما تستخدم في تحليل التداعى الحر والاحلام والمقاومات ، والطرح ، حيث أنها تعتبر الدعامة الاساسية في فنيات الاتجاه النفسى التحليلى . ويجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة اعتبارات هامة عند استخدامه لفنية التفسير هى : ( ١ ) التدرج ، ( ٢ ) التوقيت ، ( ٣ ) الدقة ، ( ٤ ) التوصيل ، ( ٥ ) الاتفاق . وتنتمى فنية التفسير الى فنيات التفاعل لانها فنية نشطة بطبيعتها ، بينما تنتمى فنية الانعكاس الى فنيات رد الفعل لانها فنية استجابية بطبيعتها .

يستخدم معظم المرشدين النفسية فنية الايحاء بطريقة مكثفة للغاية مع أغلب المسترشدين الذين يتعاملون معهم في كثير من مقابلاتهم الارشادية . ويعرف البعض فنية الايحاء بأنها امتداد لما يتحمله المرشد النفسى من مسئوليات تجاه المقابلة الارشادية فيما يتعلق بالمحتوى والطريقة . لذلك فان أهمية فنية الايحاء تكمن في مساعدة المسترشد على الارتقاء بأفكاره وارتياح المجهول في نفسه ، مما يوضح رؤيته لها وتنقيتها من شوائبها وازدياد استيصاره الداخلى لاعماقها ، فيفكر تبعا لذلك بعقلانية متحررة فيما يتعلق بحالته . ويرى البعض أن أهمية فنية الايحاء تتمثل في كونها الفنية الأم التى ينبثق عنها لأغلب الفنيات الأخرى مما يجعلها تحقق عددا من الفوائد الهامة مثل : ( ١ ) توضيح مشاعر المسترشد ، ( ٢ ) مساعدته على فهم نفسه ، ( ٣ ) التأكيد على المعلومات المعطاة له ، ( ٤ ) الاسهام في تسهيل الفعل والحركة داخل المقابلة .

وتستخدم فنية الايحاء بوساطة عدة أنماط ، منها الايحاء المبكر الذى يستخدم في المراحل المبكرة في المقابلة الواحدة أو في المقابلات الاولى من العملية الارشادية مثل نماذج ايحاء الافتتاح وايحاء عرض الحالة ، ومنها الايحاء الارتياحى الذى يستخدم من أجل مساعدة المسترشد على اكتشاف نفسه والتبصر بها مثل نماذج ايحاء تقدير الذاتى وايحاء الافتراضات ، ومنها الايحاء التكاملى الذى يستخدم من أجل مساعدة المسترشد على تجميع أفكاره وترتيبها في صورة متكاملة مثل نماذج ايحاء التكامل وايحاء البدائل .

أجمع جمهور الكتاب والمؤلفين على أنه لا يمكن لأية مقابلة أن تحرز تقدما ملحوظا نحو تحقيق أهدافها في أية فترة زمنية تعقد فيها ما لم تكن تدعم باستخدام فنية التغذية الرجعية . وتكمن أهمية التغذية الرجعية في كونها استجابة فورية تلقائية من المرشد للمسترشد ، أو من عضو الجماعة العلاجية ورأئدها الى بقية أعضائها ، أو من المشرف الارشادى الى المرشدين

النفسيين المتدربين الذين تحت اشرافه ، مركزة على كل ما يقوله الفرد المستقبل لها وما يفعله مدعمة مايصدر عنه من ايجابيات ومطفئة سلوكه غير المرغوب فيه ، بالاضافة الى اشباع رغبته الملحة في معرفة رد فعل سلوكه على الآخرين . ويمكن أن يحقق استخدام فنية التغذية الرجعية عدد من الفوائد هي : ( ١ ) مساعدة الفرد على تعديل سلوكه ، ( ٢ ) زيادة ادراكه الذاتى لنفسه ، ( ٣ ) زيادة ادراكه الذاتى للآخرين ، ( ٤ ) تحديد هويته وتأكيد لذاته ، ( ٥ ) مراجعة سلوكياته وتقويمها . وتستخدم فنية التغذية الرجعية في ثلاثة ميادين أساسية هي : ( ١ ) مجال التدريب العملى لاعداد المرشدين النفسيين المتدربين ، ( ٢ ) مجال الارشاد النفسى الفردى ، ( ٣ ) مجال الارشاد النفسى الجماعى .

ترتبط سمات الانماط المختلفة لفنية التغذية الرجعية باستخداماتها الثلاثة حيث يحدد كل استخدام منها النمط الذى يتلاءم معه ويدعمه . يستخدم النمط اللفظى من التغذية الرجعية بصورة أساسية في المجالات الثلاث بلا استثناء . وتعتبر العبارات اللفظية الاداة الرئيسية في استخدام هذا النمط من التغذية الرجعية . ويستخدم النمط الكتابى من التغذية الرجعية بصورة أساسية في مجال التدريب العملى للمرشدين النفسيين المتدربين بوساطة المشرف الارشادى أو الاستاذ مربي المرشد النفسى ، كما أنه يستخدم أيضا بوساطة المرشدين النفسيين المتدربين بأنفسهم مثلما يستخدمه المسترشدون . ويستخدم النمط السمعى من التغذية الرجعية بصورة أساسية في مجال التدريب العملى بدرجة أكبر من استخدامه في مجال الارشاد النفسى الفردى والارشاد النفسى الجماعى حيث يستخدم بناء على الاستماع لشرائط التسجيل المسجلة تسجيلا سمعيا وابداء الملاحظات على ما جاء فيها للاطراف المعنية في المقابلة الارشادية . ويستخدم النمط المرئى من التغذية الرجعية بصورة تكاد تكون متساوية في المجالات الثلاثة التى تستخدم فيها هذه الفنية حيث يستخدم بناء على مشاهدة الشرائط المسجلة مرئيا وابداء الملاحظات عليها للاطراف المشاركة في المقابلة .

وسردت عدة توصيات هامة في ختام هذا المبحث بناء على ما جاء في مذكرة معهد المختبر القومى للتدريب فى واشنطن د.س . هي : ( ١ ) أن تكون التغذية الرجعية وصفية بدرجة أكبر من كونها تقويمية ، ( ٢ ) أن تكون محددة بدرجة أكبر من كونها عامة ، ( ٣ ) أن تشبع حاجات الاطراف المعنية في المقابلة بدرجة أكبر من اشباع المستخدم لها فقط ، ( ٤ ) أن تكون ممكنة التحقيق وليست مستحيلة التنفيذ ، ( ٥ ) أن تستخدم في الوقت المناسب دون



تبكير ولا تاخير . وسردت عدة توصيات أخرى بناء على ما جاء في كتاب جونسون هي : (١) أن يكون تركيز التغذية الرجعية على سلوك الفرد وليس على الفرد نفسه ، (٢) أن يكون التركيز على الملاحظة وليس على الاستنتاج والاستدلال ، (٣) أن يكون التركيز على الوصف وليس على اصدار الحكم ، (٤) أن يكون التركيز على الكيف وليس على الكم ، (٥) أن يكون التركيز على وضع معين وليس على وضع عام ، (٦) أن يكون التركيز على مشاركة الافكار وليس على نصائح تعطى ، (٧) أن يكون التركيز على اكتشاف البدائل وليس على اعطاء الحلول ، (٨) أن يكون التركيز على الكمية التي يحتاجها الفرد من معلومات وليس على الكمية التي يملكها المعطى لها ، (٩) أن يكون التركيز على (معنى ماذا قيل فعلا ؟) وليس على معنى (لماذا قيل ؟) ، (١٠) أن يكون التركيز على الوقت المناسب .



## تمارين للمناقشة

أولا : «حث الدين الاسلامى على تفاعل الفرد المسلم المؤمن مع الآخرين،  
والا يبتعد عنهم الا اذا كان منهم اهل سوء ومفسدة» .

■ ناقش هذه العبارة مدعما اجابتك بما يتيسر من القرآن الكريم  
والسنة العطرة الشريفة .

ثانيا : «تلعب البيئة دورا كبيرا فى تكوين مشاعر الفرد سواء اكانت  
ايجابية أم سلبية» .

■ وضح هذه العبارة مع ضرب الامثلة المناسبة .

ثالثا : «يتأثر التفاعل بين المرشد النفسى والمسترشد بعدد من العوامل  
الهامة التى يجب ان تؤخذ فى الحسبان خلال تعاملهما فى المقابلة الارشادية» .

■ تناول هذه العوامل بشئ من التفصيل .

رابعا : «يمكن للمرشد النفسى ان ينشط التفاعل بينه وبين المسترشد  
خلال المقابلات الارشادية اذا راعى عدة اعتبارات هامة» .

■ بين هذه الاعتبارات الهامة التى يدعم بها المرشد النفسى تفاعله  
مع المسترشد .

خامسا : «يستخدم المرشد النفسى فنية التفسير فى المراحل الاخيرة من  
العملية الارشادية الكلية لما لها من أهمية خاصة» .

■ تكلم عن أهمية استخدام فنية التفسير بشئ من التفصيل .

سادسا : «يجب على المرشد النفسى ان يراعى عدة اعتبارات هامة عند  
استخدام فنية التفسير حتى يمكن أن تؤتى ثمارها .

■ استعرض هذه الاعتبارات مع الایجاز .

سابعا : «يخلط كثير من المرشدين النفسيين المتدربين، وحديثى التخرج  
بين استخدام فنية الانعكاس وبين فنية التفسير» .

■ ما الفروق الاساسية بين فنيتى الانعكاس والتفسير ؟

ثامنا «يستخدم معظم المرشدين النفسيين فنية الايحاء بطريقة مكثفة مع  
أغلب المسترشدين فى كثير من مقابلاتهم الارشادية» .

■ اسرد التعاريف التى تناولت فنية الايحاء بالتفصيل .

تاسعا : «عندما يتعرف المرشد النفسى على متى وكيف يمكنه استخدام فنية الايحاء، ومتى لا يستخدمها، فانه يدرك الكثير من فوائدها» .

■ ماهى الفوائد التى يمكن تحقيقها من استخدام فنية الايحاء ؟

عاشرا : «يمكن استخدام فنية الايحاء وفقا لانماط معينة ممثلة فى نماذج خاصة بكل نمط» .

■ تعرض لهذه الانماط المختلفة مع ضرب الامثلة الملائمة لكل نموذج يمثل كل نمط من هذه الانماط .

حادى عشر : «أجمع جمهور الكتاب والمؤلفين انه لا يمكن لاية مقابلة ان تبرز تقدما نحو تحقيق أهدافها ما لم تكن مدعمة باستخدام فنية التغذية الرجعية» .

■ عرف فنية التغذية الرجعية مع الاشارة الى أهميتها والفوائد التى يمكن أن تحققها .

ثانى عشر : «يمكن أن تستخدم فنية التغذية الرجعية فى ثلاثة مجالات أساسية لا رابع لهم» .

■ تناول استخدام فنية التغذية الرجعية فى هذه المجالات الثلاث بالتفصيل .

ثالث عشر : اكتب مذكرات مختصرة عن اثنين مما يأتى مع ضرب الامثلة الملائمة لكل منها :

( ١ ) النمط اللفظى ، ( ٢ ) النمط الكتابى ، ( ٣ ) النمط السمعى ، ( ٤ ) النمط المرئى .

رابع عشر : اذكر مجموعة واحدة من التوصيات التى وردت فى المجموعتين التاليتين فيما يتعلق بالتغذية الرجعية .

( ١ ) مجموعة التوصيات التى وضعها معهد المختبر القومى للتدريب .

( ٢ ) مجموعة التوصيات التى ذكرها جونسون فى كتابه .



## الفصل الخامس عشر

### فنيات المسئولية في المقابلة الارشادية

#### TECHNIQUES OF ACCOUNTABILITY IN COUNSELING INTERVIEW

- مناقشات جدلية حول فنيات المسئولية .
- أنماط فنيات المسئولية .
- فنية الممارسة التدريبية .
- توصيات هامة في استخدام فنية الممارسة التدريبية .
- فنية التقويم .
- نماذج الاستثمارات المستخدمة في فنيات المسئولية .
- الخلاصة .
- تمارين للمناقشة .





تعتبر فنيات المسئولية جزءا مكملا لما تقدم من فنيات المقابلة في الارشاد والعلاج النفسى، بل يجب أن تتقدمها جميعا لما لها من أهمية خاصة في متابعة وتقويم الممارسات المهنية في المقابلات الارشادية منذ الشروع فيها وحتى آخر لحظة في عمرها عندما تقفل الحالات التى تناولتها في نهايتها . ويصف بعض الكتاب والمؤلفين المسئولية (accountability) بأنها نظام تقويم للعملية التربوية ، ويصفها بعض آخر بأنها عملية تطويرية لازمة لتنمية الطرق والاساليب المستخدمة في تطبيقات علم النفس المتباينة ، ويرى فريق ثالث بأنها فنيات مستخدمة في الارشاد والعلاج النفسى تساعد المرشد على تقويم مقابلاته مع مسترشديه من جميع جوانبها وتطويرها للإحسان بما يحقق أفضل النتائج لهم .

وتطالب فنيات المسئولية المرشد النفسى بأن يقدم كشف حساب عما أنجزه في مقابلاته الارشادية مع كل مسترشد تعامل معه منذ بداية المقابلة الاولى وحتى نهاية المقابلة الاخيرة حيث أنه باستخدامها يضع نفسه تحت الاضواء الكاشفة ، وفي بؤرة الرؤية الواضحة ، وفي موضع المسائلة الالزامية ممن منحوه ثقتهم لمزاولة مهنته وممارسة دوره في مجال الارشاد والعلاج النفسى حول النتائج المترتبة منه كفائدة مستردة من المهام المنوطة اليه .

ويمكن تعريف المسئولية على أنها فنيات تستخدم لتحليل وتحديد الاداء المهني على مختلف مستوياته للمرشدين النفسيين (the counslors) ، وللمشرفين على تدريبهم (counselor supervisors) ، وللإساتذة التربويين (counselor educators) الذين يقومون بتأهيلهم العلمى واعدادهم المهني للتأكد من تحقيق الاهداف المرسومة لهم بالكفاءة المرجوة منهم ، وللتأكد من النتائج المترتبة من ممارساتهم المهنية في مقابلاتهم الارشادية بما يحقق التنمية الشخصية للمسترشدين والتطور الإيجابى لسلوكياتهم . ويعرف ليسنجر (Lessinger, 1973) المسئولية بأنها مسائلة لشخص ما عن انجاز عمل معين للتأكد من النتائج المترتبة من انجازه وأدائه لهذا العمل .

تعتبر فنيات المسئولية في الارشاد والعلاج النفسى من الاسس الهامة والوسائل الفعالة التى يمكن الاعتماد عليها فى التأكد من تحقيق النتائج المتوقعة من الجهودات المهنية التى يبذلها المرشدون النفسيون بصورة عامة ، والمتدربون منهم بصفة خاصة . كما أنه يمكن الاعتماد عليها بصفة أساسية

في التأكد من تحقيق أهداف البرامج التدريبية بالكفاءة المرجوة للممارسات المهنية التي يتم تنفيذها في مختبرات الارشاد والعلاج النفسى بالكليات التي تؤهل وتعد المرشدين النفسيين المتدربين تحت إشراف مباشر من المشرفين الارشاديين الذين يشرفون عليهم وعلى ممارساتهم التدريبية العلمية في ظل استراتيجية تعليمية تدريبية يخططها لهم جميعا ، ويشرف على تنفيذها ويتابعها أستاذ تربوى متخصص من حملة دكتوراه الفلسفة في مجال الارشاد والعلاج النفسى .

وتشتمل فنيات المسؤولية في العملية الارشادية العلاجية على عدد من التضمنيات هي : ( ١ ) تحديد الاهداف العامة والخاصة لها ولقابلاتها ، ( ٢ ) التخطيط السليم لبرامج الممارسات المهنية سواء أكانت تدريبية أم ميدانية التي يمكن أن تحقق تلك الاهداف على أعلى مستوى من الكفاءة الادائية ، ( ٣ ) تقويم هذه الممارسات للتأكد من مدى تحقيق الاهداف بالكفاءة المتبرقة منها ، ( ٤ ) التحقق من النتائج النهائية للعملية الارشادية العلاجية بما يفيد في تنمية شخصية المسترشدين وتعديل سلوكهم كعائد استثمارى منها ومن الممارسات المهنية للعاملين بها سواء أكانت تدريبية في المختبرات أم ميدانية في الواقع العملى .

ويتطلب استخدام فنيات المسؤولية من المرشدين النفسيين الممارسين منهم أو المتدربين تسجيل أنشطتهم الارشادية العلاجية التي يزاولونها أولا بأول ، ويوما بيوم ، تجميع المعلومات اللازمة حول طبيعة هذه الأنشطة ونتائجها ، وتجميع المعلومات اللازمة حول أثارها المنعكسة على المستفيدين منها ، ثم طرح هذه المعلومات مجتمعة على الجماهير لتعريفهم بمدى أهمية أعمالهم ، ومدى الاستفادة القصوى منها لصالحهم ولاسيما المحتاجين منهم لخدماتهم الارشادية والعلاجية على وجه الخصوص . ولن يكون يسيرا على المرشدين النفسيين ، ولا على من يشرف عليهم وعلى أعمالهم استخدام هذه الفنيات بما يحقق أهدافها بالجودة المطلوبة لأنها تتطلب وقتا طويلا وجهدا كبيرا قد يشغلهم عن مهامهم الاصلية . ويقترح ستفلبيم (Stufflebeam, 1971) نموذجا لممارسة فنيات التساؤل يتمثل في تحديد الاهداف القريبة لكل نشاط يقوم به أى متصل بالعملية الارشادية ، تقويم كل نشاط يمارس من أجل تحقيق هذه الاهداف للتأكد من مدى الكفاءة في تحقيقها .

وحتى يمكن استخدام فنيات المسؤولية على المستوى المطلوب منها . يجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة اعتبارات هامة : ( ١ ) تحديد الاهداف التي يمكن قياسها وملاحظتها بسهولة لكل مقابلة ارشادية يجريها مع

المسترشدين مما يسهل متابعتها وتقويمها دون تمييز وبلا تطرف ، ( ٢ )  
التقويم المستمر لكل خطوة من خطواته التنفيذية للاستراتيجية الارشادية  
التي يتبعها مع المسترشد لتحديد نقاط القوة في دعمها ، وتحديد نقاط الضعف  
فيتلافاها ، ( ٣ ) ادارة حوار مفتوح ، ومناقشة علنية ، وممارسة للتغذية  
الرجعية حول كل ما انجز من أعماله خلال المقابلات الارشادية مع رؤسائه  
والمشرفين عليه ، ومع مساعديه والمشرف عليهم للوصول الى أفضل السبل  
للتدعيم المهني لكل منهم .

ويقترح كرومبولتز وثروسون (Kruboltz & Throeson, 1966) عددا من  
الاعتبارات الهامة التي يجب أن تؤخذ في الحسبان عند استخدام فنيات  
المسؤولية حتى تحقق أهدافها هي: ( ١ ) اعتماد الاهداف العامة للعملية  
الارشادية من الاطراف المعنية ، ( ٢ ) تقويم الاداء المهني للمرشد النفسي  
بناء على ملاحظة التغيرات في سلوك المسترشدين ، ( ٣ ) تطوير التأثير  
المهني للمرشد النفسي ، وتطوير نفسه بدلا من توجيه اللوم والتوبيخ للاداء  
غير الجيد ، ( ٤ ) اشراك كل الاطراف المعنية بالعملية الارشادية في استخدام  
فنيات المسؤولية ، ( ٥ ) مرونة فنيات المسؤولية بحيث يمكن استخدامها بما  
يتلاءم مع ظروف كل مرشد نفسي .

### مناقشات جدلية حول فنيات المسؤولية

#### ISSUES IN ACCOUNTABILITY TECHNIQUES

تعرض فنيات المسؤولية الى مناقشات جدلية بين السلبية والايجابية التي  
يمكن تحقيقها من استخداماتها المختلفة . ويدعى أصحاب الرؤية السلبية  
لفنيات المسؤولية بانها : ( ١ ) نظام احصائي يعتمد على ارقام النتائج  
المتحصل عليها من عمليات التقويم ومن التغذية الرجعية المستخدمة بما  
لا يفيد المسترشدين ، ( ٢ ) أسلوب النقد واللوم والتأنيب يعانى منه المرشدون  
النفسيون غير الكفاء في ممارساتهم المهنية ، ( ٣ ) استنفاد لوقت المرشد  
النفسي ولجهدده في اعداد الاستبيانات الخاصة بالتقويم وفي عقد المقابلات مع  
المهتمين بالارشاد النفسي من أجل الحصول منهم على المعلومات الممكنة حول  
النتائج المتوقعة منه ، ( ٤ ) تقييد لحرية المرشدين النفسيين في ممارسة  
أعبائهم المهنية لانها تعتبر كالسيف المسلط على رقابهم .

ويرى أصحاب النظرة الايجابية لفنيات المسؤولية أنها : ( ١ ) تفيد  
المسترشدين في معرفة أفضل الخدمات التي يمكن أن يقدمها لهم المرشدون  
النفسيون ، ( ٢ ) تمنح الفرصة للمرشد النفسي أن يتحقق من عمله ان كان



ناجحا أم فاشلا ، ( ٣ ) تمنح الفرصة للمرشد النفسى أن يختار وينتقى أفضل الطرق والاساليب الارشادية التى تعطيه أفضل النتائج ، ( ٤ ) تمنح الفرصة للمرشد النفسى أن يتعرف على الحاجات الاساسية للمسترشدين حتى يقدم لهم أفضل السبل لاشباعها ، ( ٥ ) تساعد على تدعيم عملية الارشاد والعلاج النفسى باعتراف الافراد بها لما يلتمسونه من فوائد مجانية منها .

ويرى بيكر (Baker, 1977) أن فنيات المسئولية تحقق عددا من الفوائد الهامة هى : ( ١ ) اكتساب مهارات جديدة فى ممارسة مهنة الارشاد النفسى ( ٢ ) تحسين وتطوير الخدمة الارشادية ، ( ٣ ) الحصول على نتائج ايجابية من العملية الارشادية ، ( ٤ ) مكافأة المرشدين النفسيين الاكفاء فى أعمالهم . ويحدد كرومبولتز (Krumholtz, 1964) فوائد استخدام فنيات المسئولية فى عدد من النقاط هى : ( ١ ) اختيار الطرق والاساليب المناسبة فى الارشاد النفسى على أسس نجاحها ، ( ٢ ) تحديد المسترشدين الذين لم تشبع حاجاتهم الارشادية ، ( ٣ ) اعتراف جماهيرى بالارشاد النفسى عندما يتحقق نجاحه ، ( ٤ ) التدعيم المعنوى والمادى للارشاد النفسى ، ( ٥ ) بناء علاقات اجتماعية وإنسانية ومهنية صحية بين المرشد النفسى والجهات المعنية بالعملية الارشادية .

### انماط فنيات المسئولية

#### TYPES OF ACCOUNTABILITY TECHNIQUES

تتضمن فنيات المسئولية بصفة أساسية نمطين هامين يمكن اعتبارهما بمثابة شقين مكملين لبعضهما ولا انفصام بينهما بحيث يدعمان بعضهما البعض من أجل تحقيق الهدف الاساسى من استخدامهما . ويمكن عرض النمط الاول ممثلا بفنية الممارسة التدريبية التى يقوم بها المرشدون النفسيون المدربون تحت اشراف مشرف ارشادى بناء على خطة تعليمية تدريبية مرسومة من قبل أستاذ تربوى من حملة دكتوراه الفلسفة فى مجال الارشاد والعلاج النفسى بحيث يكون مسئولا مسئولة مطلقة عن تأهيلهم العلمى واعدادهم المهنى . وتتطلب هذه الفنية التعرض الى مسئوليات كل من الاستاذ التربوى ، المشرف الارشادى ، المرشد النفسى المتدرب ، مع التركيز على التوصيات اللازمة لكل منها مما يدعم مساهمتهم فى فنية الممارسة التدريبية . ويتمثل النمط الثانى من فنيات المسئولية فى فنية التقويم للانشطة المتباعدة التى يزاولها كل من الاستاذ التربوى ، المشرف الارشادى ، المرشد النفسى المتدرب بما يحقق الاهداف المتعلقة بها للتأكد من مدى الكفاءة فى تحقيقها . وهذا ما سنتناوله ان شاء الله على الصفحات القليلة القادمة كخاتمة لكل ما يتعلق بالمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى على نحو ما ذكر

منذ أول كلمة في الفصل الاول وحتى آخر كلمة ستذكر باذن الله في هذا الفصل الخامس عشر .

ومما هو جدير بالذكر، أن هذين النمطين من فنيات المسؤولية يستخدمان أكثر ما يكون بصفة أساسية في مختبرات الارشاد والعلاج النفسى التابعة للكلليات التى تؤهل وتعد المرشدين النفسيين المتدربين تحت اشراف وتوجيه الاساتذة التربويين المتخصصين فى ، والمختصين بتدريب واعداد المرشدين النفسيين المتدربين ومشرفيهم الارشاديين . وتستهدف هاتين الفئتين مساعدة المرشدين النفسيين المدربين ومشرفيهم الارشاديين على تفهم مسؤولياتهم الميدانية وممارسة أدوارهم فى حياتهم العملية بالكفاءة المرجوة من مزاولتهم المهنة . ويمكن أيضا استخدام هاتين الفئتين بصفة دورية فى مراكز الارشاد والعلاج النفسى ، المستشفيات والعيادات النفسية ، والمؤسسات التربوية والاجتماعية والمهنية ، وذلك بهدف التنمية الشاملة للجوانب الكلية للممارسة الميدانية . ويمكن القول بأنه قليلا ما تستخدم هاتين الفئتين فى خبرات الممارسات الخاصة لمهنة الارشاد والعلاج النفسى . وإذا فكر فى استخدامهما فى مجال الممارسة الخصوصية ، فإن ذلك يكون بهدف التنمية الذاتية لشخصية الممارسين المهنية .

### فنية الممارسة التدريبية

#### TECHNIQUE OF TRAINING PRACTICUM

يوفر استخدام فنية الممارسة التدريبية سلسلة من الخبرات المتتابعة فى مجال الارشاد والعلاج النفسى للمرشدين النفسيين المتدربين تحت اشراف فنى من المشرف الارشادى، ومن الاستاذ التربوى الذى يطلق عليه مربى المرشد النفسى (counselor educator) والذى يتولى الاشراف الكامل على تأهيلهم العلمى واعدادهم المهنى فى مختبر الارشاد والعلاج النفسى بالكلية التابعين لها . وهذا يتطلب من المرشدين النفسيين المتدربين خبرة مسبقة ودراسة تمهيدية فى السلوك الانسانى ، وسيكولوجية النمو ، أسس التوجيه والارشاد النفسى، المعلومات التربوية والمهنية ، المقاييس والاختبارات النفسية، وكل ما يتعلق بدراسة الفرد .

وتحقق هذه الفنية التى يستخدمها بالدرجة الاولى الاستاذ المربى للمرشد النفسى الخبرة العملية الرئيسية للمرشدين النفسيين المتدربين المنتظمين فى برامج تربوية المرشد النفسى . ويتضمن استخدام هذه الفنية تدريب المرشدين النفسيين المتدربين على : ( ١ ) الارشاد والعلاج النفسى للمسترشدين على

مختلف مستوياتهم الثقافية وعلى مختلف مراحلهم العمرية ، وعلى مختلف حالاتهم النفسية التي يعانون منها ، ( ٢ ) ملاحظة المقابلات الارشادية وتقديم التغذية الرجعية المتعلقة بها ، ( ٣ ) ممارسة المهارات التسجيلية المختلفة اللازمة لها ، ( ٤ ) استخدام فنيات المقابلة المختلفة وتدعيمها ، ( ٥ ) استثمار المعلومات الارشادية من شخصية واجتماعية وتربوية ومهنية لصالح المسترشدين .

ونحتى يمكن استخدام هذه الفنية بالكفاءة المرجوة يجب على الاستاذ مربي المرشد النفسى أن يأخذ في اعتباره مايمكن أن ينجزه المرشدون النفسيون المدربون الذين يشرف على تاهيلهم واعدادهم في الانشطة الآتية: ( ١ ) طرق وأساليب الارشاد والعلاج النفسى ، ( ٢ ) مهارات التسجيل بأنواعها ، ( ٣ ) فنيات المقابلة المتباينة ، ( ٤ ) الالمام الكامل بالمصادر البيئية المتاحة في المجال التربوى والمهنى . كما يجب عليه أن يطلب منهم توفير ما يأتى : ( ١ ) ثلاثة شرائط للتسجيل السمعى بحيث يكون مدة كل شريط تسعين دقيقة ، ويمكن أن يسجل على كل جانب منه ما لا يزيد عن خمس وأربعون دقيقة فقط . ( لماذا ؟ ) ، وذلك لتسجيل أفضل المقابلات الارشادية التى أتموها بنجاح من وجهة نظرهم على ألا تقل عن ثلاث مقابلات ولا تزيد عن ست ، ( ٢ ) شريط واحد للتسجيل المرئى ( فيديو ) بحيث يكون مدته مائة وعشرين دقيقة ، وذلك لتسجيل أفضل المقابلات الارشادية التى أجروها بنجاح من وجهة نظرهم على ألا تقل عن مقابلة واحدة ولا تزيد عن ثلاثة ، ( ٣ ) ملف ( كلاسير ) ذو ثلاثة ثقوب لحفظ الاوراق والمستندات والنشرات والتعليمات المعطاة لهم من قبل مشرفهم الارشادى وأستاذهم التربوى ، كل حسب تصنيفاتها المختلفة .

وعندما نتناول هذه الفنية بشئ من التفصيل يجب علينا أن نتعرض الى المسئوليات التى يتحملها كل من الاستاذ مربي المرشد النفسى ، المشرف الارشادى ، والمرشدين النفسيين المتدربين أنفسهم . كما يجب علينا أن نتعرض الى التوصيات اللازمة التى يجب أن يراعيها كل منهم عند استخدامه لفنية الممارسة التدريبية حتى تنجز بالكفاءة المرجوة . ومن ثم ، يتمكن المرشد النفسى المتدرب أن يزاوول مهنته فى الارشاد والعلاج النفسى بالجودة المتوقعة منه على نطاق الممارسة الميدانية بعد نجاحه فى برامج التدريب المعدة له ، وبعد تخرجه منها .

**مسئوليات مربي المرشد النفسى : Responsibilities of the Counselor Educator**  
يجب على الاستاذ مربي المرشد النفسى (counselor educator) أن يدرك



تماما مسؤولياته نحو تأهيل واعداد المرشدين النفسيين المتدربين ، ونحو تدريب واعداد المشرفين الارشاديين المشرفين عليهم حتى يمكنه أن يستخدم فنية الممارسة التدريبية التي يستفاد منها في مختبر الارشاد والعلاج النفسى بالكلية التي يدرس فيها بالكفاءة المرجوة منها . وبناء على استخدامه الجيد لهذه الفنية ، سينتقل آثارها الى استخدام طلابه لها بالتبعية التعليمية لأنه سيكون بمثابة نموذج حسن ومثل جيد في مزاويلته لمهنة الارشاد والعلاج النفسى التي تتم خلال مقابلاته الارشادية مع مسترشديه . وحتى يستخدم الاستاذ مربي المرشد النفسى هذه الفنية على الوجه الأمثل ، عليه أن يتحمل عددا من المسؤوليات الهامة سنسردها على النحو التالى :

أولا : تنظيم وإدارة المقابلات الارشادية الابتدائية التدريبية كنموذج تدريبى أمام طلابه المرشدين النفسيين المتدربين ، والمشرفين الارشاديين المشرفين عليهم .

ثانيا : تخصيص عدد من المرشدين النفسيين المتدربين لكل مشرف ارشادى ، وتكليفه بالاشراف على تدريبهم على تنظيم وإدارة المقابلات الارشادية ، وفقا للتعليمات والمهارات والفنيات التي رسمها لهم .

ثالثا : مساعدة المشرف الارشادى فى حل أى مشكلات تواجهه فى عمله الاشرافى على المرشدين النفسيين المتدربين مما يدعم اشرافه عليهم .

رابعا : ملاحظة المرشدين النفسيين المتدربين من غرف الملاحظة دوريا اثناء مقابلاتهم الارشادية مع مسترشديهم للتأكد من سلامة ممارساتهم التدريبية .

خامسا : مراجعة بعض المهارات التسجيلية التي يقوم بها المرشدون النفسيون المتدربون سواء كانت تسجيلات كتابية ، تسجيلات سمعية ، أو تسجيلات مرئية للتأكد من كفاءتهم التسجيلية .

سادسا : تقديم التغذية الرجعية لكل من المرشدين النفسيين المتدربين ، والمشرفين الارشاديين عليهم فيما يتعلق بممارستهم التدريبية لتنمية قدراتهم على ممارستهم الارشادية .

سابعا : مراجعة تقويم المرشدين النفسيين المتدربين للمشرفين الارشاديين المشرفين عليهم بهدف رفع كفاءة الخبرة التدريبية للاطراف المعنية .

ثامنا : تشجيع المرشدين النفسيين المتدربين ، ومشرفيهم الارشاديين على تقديم تغذية رجعية فيما يتعلق بمسؤوليات الاستاذ مربي المرشد النفسى كوسيلة للنقد البناء لتحسين أدائه وكفاءته التعليمية والتدريبية والاشرافية .



تأسعا : تقويم المرشدين النفسيين المتدربين، والمشرفين الارشاديين بناء على ممارساتهم التدريبية العملية متضمنة مهاراتهم التسجيلية وفنياتهم الارشادية .

عاشرا : تقديم خطابات التوصية اللازمة للمرشدين النفسيين المتدربين، ومشرفيهم الارشاديين عند التحاقهم بمؤسسات تعليمية أخرى، أو بمؤسسات مهنية لبدء حياتهم الميدانية فيها .

### مسئوليات المشرف الارشادى

#### The Responsibilities of the Counseling Supervisor

بعد أن يتولى مربو المرشد النفسى ادارة المقابلات الارشادية الابدائية التدريبية كنموذج تعليمى وتدريبى لكل من المرشدين النفسيين المتدربين ، والمشرفين الارشاديين، يكلف الاستاذ مربى المرشد النفسى كل مشرف ارشادى والذى يطلق عليه مشرف المرشد النفسى (counselor supervisor) بالاشراف على تدريب المرشدين النفسيين المتدربين بحيث ألا يزيد عددهم عن سبعة لكل مشرف ارشادى حتى يتمكن من القيام بواجباته وتحمل مسئولياته نحو تدريبهم على مستوى لائق من الاشراف . ويجب على مشرف المرشد النفسى أن يتحمل عددا من المسئوليات الهامة التى يمكن أن تسهم الى حد كبير فى استخدام فنية الممارسة التدريبية على الوجه الامثل . والتى سنسردها فيما يلى على النحو التالى :

اولا : مساعدة مربى المرشد النفسى فى تنظيم وادارة المقابلات الارشادية الابدائية التدريبية فى بداية الفصل الدراسى .

ثانيا : توزيع المسترشدين الجدد الذين يزورون المركز الارشادى لأول مرة على المرشدين النفسيين المتدربين، وتكليفهم بأعباء مسئولياتهم الارشادية نحوهم .

ثالثا : ملاحظة المقابلات الارشادية التى يجريها المرشدون النفسيون المتدربون مع المسترشدين من غرفة الملاحظة أثناء انعقادها فى غرف الارشاد النفسى ، ومدى مدهم بالتغذية الرجعية المناسبة بما يفيد تطوّرهم التدريبى وتنمية شخصياتهم المهنية .

رابعا : مراجعة المسودات لكل الاعمال التسجيلية الكتابية التى يقوم بها المرشدون النفسيون المتدربون سواء أكانت تتعلق بالتسجيل الكتابى للمقابلات ، أم دراسة الحالة ، أم التقارير النفسية الختامية ، وذلك قبل

عرضها على مربى المرشد النفسى بهدف تصحيحها واعتمادها بصورة مبدئية .

خامسا : عقد جلسات جماعية مع المرشدين النفسيين المتدربين دوريا لتقديم تغذية راجعية تتعلق بأعمالهم الكلية لتطويرها ولتنمية ممارساتهم التدريبية فيها .

سادسا : مساعدة المرشدين النفسيين على حل أية مشكلات تواجههم تتعلق بممارساتهم التدريبية ، والاجابة عن استفساراتهم التعليمية والمهنية ، والاستعانة بمربى المرشد النفسى لمساعدته فيما تعذر عليه من مساعدتهم .

سابعا : تنظيم وإدارة بعض التدريبات التى تدعم ممارساتهم التدريبية مثل لعب الادوار (role play) التى يتبادلون فيها أدوار المرشد والمسترشد بالتناوب .

ثامنا : تقديم التقويم الخاص بالممارسة التدريبية للمرشدين النفسيين المتدربين لهم شخصيا ، وللاستاذ المربى المشرف العام عليهم مدعما بالملاحظات والتوصيات والمقترحات التى يمكن أن ترفع من كفاءتهم التدريبية . وذلك خلال منتصف الفصل الدراسى .

تاسعا : تقديم المقترحات المتعلقة بالتقدير النهائى لكل مرشد نفسى متدرب ، مبنية على انجازه الكتابى ، وممارسته التدريبية على اختلاف جوانبها ، بالإضافة الى خصائصه الشخصية التى تدعم عمله كمرشد نفسى بحيث تحفظ هذه المقترحات فى ملف خاص لكل مرشد متدرب على حدة يقدم للاستاذ المربى المشرف العام عليهم .

#### مسئوليات المرشد النفسى المتدرب

#### The Responsibilities of the Counselor - Trainee

ان استخدام فنية الممارسة التدريبية موجهة بالدرجة الاولى من جانب الاستاذ المربى المسئول عن تأهيل وتدريب المرشدين النفسيين المتدربين الى كل منهم شخصيا من أجل تطوير ممارساتهم التدريبية وتنمية شخصياتهم المهنية بما يحقق لهم الجودة فى العمل والكفاءة فى الاداء عندما يحتل كل منهم مكانه الطبيعى فى ميدان عمله بعد الانتهاء من التدريب والتخرج . وبناء عليه ، فان أيا من المرشدين النفسيين المتدربين مطالب أثناء فترة تدريبه بتحمل عدد من المسئوليات التى تسهم الى حد كبير فى تدعيم ممارساته التدريبية على الوجه الامثل ، نورد هنا كما يلى :

أولاً : يجب على كل مرشد نفسى متدرب أن يستكمل أعماله الكتابية المطلوبة منه والمكلف بها والمتعلقة بدراسة الحالة والتقارير النفسية الختامية والتفسير الفنى للاختبارات النفسية ، وما شابهها بحيث يخصص لكل مسترشد ملف خاص به يحتوى على كل أوراقه ومستنداته المدون فيها كافة المعلومات والبيانات عنه بدقة متناهية وبطريقة منظمة للغاية .

ثانياً : يجب على كل مرشد نفسى متدرب أن يحتفظ بملف (كلاسير) ذو ثلاث ثقوب بحيث يحتوى على كل المواد والمعلومات التى تتناولها فنية الممارسة التدريبية بأسلوب منظم على أن تحفظ هذه المواد والمعلومات فى تصنيفات على النحو التالى :

( ١ ) تصنيف خاص بكل النشرات والمعلومات والبيانات المتعلقة بكيفية كتابة التقارير النفسية المختلفة ، أعمال الاحالة ، ودراسة الحالة المختصة بالمسترشدين أنفسهم .

( ٢ ) تصنيف خاص بكل النشرات والمعلومات المتعلقة بعملية الارشاد والعلاج النفسى مثل نماذج الحوار والمناقشة بين المرشد والمسترشد ، وفقاً للفنيات المختلفة التى سبق عرضها ، علاوة على بعض التدريبات الكتابية الأخرى .

( ٣ ) تصنيف خاص بكل النشرات والمعلومات التى تتعلق بالمصادر البيئية المتباينة من حيث الفرص التربوية والمهنية المتاحة فى البيئة التى يوجد فيها المسترشدون ، وذلك وفقاً للتدريبات التى يكلفون بها من مربي المرشد النفسى أو من المشرف الارشادى .

( ٤ ) تصنيف خاص بكل النشرات والمعلومات التى تتعلق بالمقاييس والاختبارات النفسية المتوفرة لديهم فى المختبر الارشادى .

( ٥ ) تصنيف خاص بكل النشرات والمعلومات والبيانات والخطابات والتوصيات المتفرعة والتى لا تندرج تحت أى تصنيف سابق والتى تسلم لهم من قبل الاستاذ مربي المرشد النفسى أو قبل المشرف الارشادى .  
«يسلم هذا الملف الى الاستاذ مربي المرشد بعد أن يطلع عليه المشرف الارشادى ويعتمد صحة تصنيفاته واستكمال مواده ، وذلك قبل نهاية الفصل الدراسى بأسبوعين لاعتماد صحته النهائية على أن يعاد للمرشد النفسى المتدرب فى آخر محاضرة له فى الفصل الدراسى» .

ثالثاً : يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يكتب نموذجاً لحوار ومناقشة دارت بينه وبين أى مسترشد تعامل معه متناولاً الفنيات التى



استخدمها مثل التساؤل ، إعادة العبارات ، المواجهة ، . . . . وخلافها في المقابلات الارشادية ، على ألا تغطي أكثر من خمس عشرة دقيقة من المقابلة ، وعرضها على المشرف الارشادي لبدء ملاحظاته عليها واعادتها مرة أخرى اليه لحفظها في تصنيفها الخاص بها في ملفه .

رابعاً : يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يقدم للاستاذ المربي أفضل شريط تسجيل سمعى لأية مقابلة ارشادية عقدها مع أى مسترشد يرى بأنه أجاد في ادارتها وفي استخدام مهاراتها وفنيتها ، وذلك قبل نهاية الفصل الدراسى على أن يعاد اليه في آخر محاضرة له .

خامساً : يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يقدم للاستاذ المربي أفضل شريط تسجيل مرئى (فيديو) لأية مقابلة ارشادية عقدها مع أى مسترشد يعتقد بأنه أدارها بكفاءة عالية وبأنه استخدم ما تعلمه من مهارات وفنيات في ادارتها بالجودة المطلوبة وذلك قبل نهاية الفصل الدراسى ، على أن يعاد اليه في آخر محاضرة له .

#### اعتبارات هامة للأطراف المعنية في الممارسة التدريبية

#### IMPORTANT CONSIDERATIONS FOR THE CONCERNED PARTIES IN TRAINING PRACTICUM

لا يمكن للاستاذ مربي المرشد النفسى أن يستخدم فنية الممارسة التدريبية بالكفاءة المرجوة ، ولا يمكن لأى من الأطراف المعنية الأخرى سواء كان المشرف الارشادي أو المرشد النفسى المتدرب أن يستثمر هذه الفنية في تنمية التدريب على الاشراف الارشادي ، أو على الارشاد النفسى بالدرجة المطلوبة ، وبالتالي لا يمكن لهذه الفنية أن تحقق أهدافها فيما يتعلق بالعملية الارشادية العلاجية ، وفيما يتعلق بالمتصلين بها ، ما لم يتوفر الاهتمام بعدة اعتبارات هامة تتعلق بإدارة المقابلات الارشادية يجب أن تؤخذ في الحسبان لكل طرف متصل بها سواء أكانت هذه الاعتبارات تتعلق بالنواحي الفنية التدريبية ، أم تتعلق بسلوك المرشد النفسى المتدرب مع المسترشدين المنتظمين فيها .

#### اعتبارات عامة تتعلق بالنواحي الفنية التدريبية :

يجب على كل فرد متصل بالممارسة التدريبية أن يستثمرها وفقاً لموقعه من استخدامها ، وذلك بمراعاة عدة اعتبارات هامة تتعلق بممارسة المرشد النفسى التدريبية ، وفقاً لما تعلمه من طرق وأساليب ، وما تدرب عليه من مهارات وفنيات في إدارة المقابلة الارشادية . ويمكن التأكد من وجود هذه



الاعتبارات ، والتأكد من مدى الدقة في مراعاتها بوساطة الملاحظة لاحداث المقابلات الارشادية ولوقائعها من غرف الملاحظة ، مما يسهم في تطوير الاساليب التدريبية ، وتدعيم الانجازات المهنية للاطراف المعنية بادرارة المقابلات الارشادية على حد سواء. وهذه الاعتبارات نوردتها على النحو التالي :

أولا : بناء اللفة بين المرشد النفسى المتدرب وبين المسترشد ، مدى تقبل المرشد للمسترشد ، مدى اقبال المسترشد على المرشد ، ومدى التقدم الذى طرأ على حالة المسترشد بصفة عامة فى كل مقابلة انتظم فيها مع المرشد النفسى المتدرب .

ثانيا : استخدام فنية التساؤل على أسس سليمة وعدم مغالاة المرشد النفسى المتدرب فى استخدامهما، وعدم قذفه بأسئلته واستفساراته فى وجه المسترشد بتتابع سريع ومتلاحق بمناسبة وبلا مناسبة، مما يحول دون تبادل الأفكار والآراء بينهما .

ثالثا : استخدام فنيات رد الفعل كل فى موضعها المناسب دون تداخل بين فنية وأخرى، ودون التردى بين فنية وثانية بلاهدف وبلامعنى مع التركيز على الصمت والانصات الجيدين وعدم مقاطعة المسترشد بأى حال من الاحوال مع المرونة فى رده الى موضوع المناقشة اذا خرج عن حدودها ، وإمكانية التقاط الحديث منه فى الوقفات الطبيعية القصيرة بين جملة تفوه بها وجملة يستعد لها .

رابعا : توضيح أهمية المقابلات الارشادية ومدى الفوائد التى يمكن أن تجنى من حضور المسترشد اليها وانتظامه فيها، والتأكد من مدى اقباله عليها واقتناعه بها، وإلى أى مدى يمكن أن يستمر ويواظب على حضورها ، مما يسهم فى التعرف على توقعات المرشد والمسترشد ، وفى وضع الاهداف التى يسعى اليها الطرفان لتحقيقها .

خامسا : الوصول الى مرحلة البناء فى المقابلة الارشادية بالتدرج السليم من مرحلة الافتتاح على أن تكون المبادرة من المرشد النفسى المتدرب لبلوغها دون أن يشعر المسترشد بدفعه اليها، مما يدعم أركانها ويحقق أهدافها .

سادسا : ممارسة الاتصال البصرى بين المرشد النفسى المتدرب والمسترشد فى الاحوال التى تستدعى ذلك دون المغالاة فيها وبلا قصور ، وعدم انشغال المرشد المتدرب عن المسترشد بأى شئ آخر غير متابعته بعقله وبصره .

سابعا : ملاحظة سلوك المسترشد غير اللفظي من انفعالات تبدو على وجهه ، أو تنعكس على حركات جسمه بصورة عامة وعلى اليدين بصفة خاصة أثناء ذكر أسماء أو أحداث معينة ، ومدى استجابة المرشد المتدرب لها .

ثامنا : التدرج بالمسترشد من مرحلة البناء الى مرحلة الاقفال في الخمس دقائق الاخيرة من المقابلة الارشادية على أن تشمل على الاساليب الفنية للاقفال وأهمها تلخيص مآل من مناقشة في المقابلة ، وتحديد موعد للمقابلة التالية ، مع توديع المسترشد بمثل ما استقبل به من حفاوة وترحاب معبر عنها بابتسامة دافئة .

### اعتبارات عامة تتعلق بسلوك المرشد النفسي المتدرب :

لا يمكن بأي حال من الأحوال فصل السلوك الشخصي للمرشد النفسي مع مسترشديه في المقابلات الارشادية عما تعلمه من طرق وأساليب ، ما تدرب عليه من مهارات وفنيات في ادارتها لأن سلوكه الشخصي ينعكس بطريقة أو بأخرى على ممارساته التدريبية في ادارة المقابلات الارشادية بصورة مباشرة أو غير مباشرة . ومن ثم ، يجب على كل فرد متصل بالعملية الارشادية ، ومستخدم لفنية الممارسة التدريبية أن يلاحظ ويتأكد من مدى صلاحية سلوك المرشد النفسي المتدرب في ادارة المقابلات الارشادية في غرف الملاحظة ، وفقا للاعتبارات الآتية :

أولا : التعاطف الوجداني مع المسترشد ، ومدى فهمه لحالته ، ومدى تقبله لسلوكه اللفظي وغير اللفظي دون ادانته على ما لا يعجبه منه بأية عبارة تحمل معنى اللوم ولا التوبيخ ، مع توفير الاحترام الكامل له ولما يقوله .

ثانيا : الثقة في النفس بما يوحى للمسترشد بمدى اهتمامه به ، ومدى قدرته على مساعدته في تخطي أزماته مما يدعم ثقة المسترشد فيه ، وإقباله وانفتاحه عليه دون ريبة وبلا شك ، دون خوف وبلا تردد لاحساسه بانسانية المرشد المتدرب واخلاصه في عمله وصراحته في تعامله معه .

ثالثا : حساسية المرشد المتدرب المراهقة لكل ما يعبر عنه المسترشد ، ولكل ما يخفيه لفظيا كان أو غير لفظي أثناء المناقشة في المقابلة ، مما يجعله قادرا على أن يستشف المحتوى الذي يتضمنه في إطار المرجعي الداخلي ، وما يتسرب بين شفتيه مختبئا خلف كلماته وفي ثنايا عباراته .

رابعا : الموضوعية في التعامل مع حالة المسترشد دون أن يقحم خصائصه الشخصية عليها من آراء وأفكار متعصبة ومتحيزة ، مما يحرر المسترشد من

قيود مستوردة من الفكر فيعبر عن نفسه ويخبر عن حالته بمشاعره وأفكاره الخاصة بتحرر من وصايا الغير عليها .

خامسا : المرونة في استخدام استراتيجياته الارشادية والعلاجية مع المسترشد بما لايجعله متجمدا عند أسلوب معين، ولا متحجرا عند طريقة بذاتها لا يحيد عنها بالرغم من فشلها وعدم جدواها في تحريك المقابلة ودفعها نحو تحقيق أهدافها .

سادسا : أسلوب الحياة الشخصى الذى يتمتع به المرشد النفسى المتدرب بصورة عامة فى تعامله مع كافة البشر، وبصفة خاصة مع المسترشدين ، فيما يتعلق بمفهوم الذات متضمنا الذكاء العام والابداع وحب المنافسة الشريفة، ومتميزا بالاستقلالية فى العمل والجدية والديمقراطية فى ادارته لمناقشاته، ومتصفا برقة الصوت فى حديثه .

سابعا : نظام القيم الذى يؤمن به المرشد النفسى المتدرب فيما يتعلق بالاخلاص والامانة فى القول والعمل ، التسامح وخفة الروح فى العلاقات الاجتماعية، الصبر وكظم الغيظ واحتمال ما لايطيقه الفرد العادى من ضغط الآخرين فى تعاملهم وتفاعلاتهم الاجتماعية .

### توصيات هامة فى استخدام فنية الممارسة التدريبية

### IMPORTANT RECOMMENDATIONS ABOUT USING TRAINING PRACTICUM

لعل أهم مايمكن أن يختتم به البحث الخاص بفنية الممارسة التدريبية هو أن نشير الى ثلاث مجموعات من التوصيات التى يمكن أن تدعم استخدامها بما يفيد فى تحقيق أهدافها . وتصنف هذه المجموعات الثلاث من التوصيات الى توصيات موجهة الى مشرف المرشد النفسى المتدرب، توصيات موجهة الى المرشد النفسى المتدرب ، وأخيرا توصيات تتعلق بإدارة المقابلة الابتدائية فى مختبر الارشاد والعلاج النفسى بالكلية التى يتم تدريب المرشدين النفسيين فيها . وسنورد هذه المجموعات الثلاث من التوصيات على النحو التالى :

#### توصيات موجهة الى مشرف المرشد النفسى المتدرب :

أولا : يجب على مشرف المرشد النفسى المتدرب أن يحتفظ لديه بملف خاص يحتوى على المستندات والاوراق والنشرات المتبادلة بينه وبين أستاذه



مربي المرشد النفسى من جهة ، وبينه وبين المرشدين النفسيين المتدربين الذين يشرف على تدريبهم من جهة أخرى خلال الفصل الدراسى الواحد ، وكذلك يحتوى على كل ملاحظاته وأقتراحاته فيما يتعلق بالممارسة التدريبية .

ثانيا : يجب على المشرف الارشادى أن يحتفظ لديه بشريط تسجيل واحد ذى تسعين دقيقة على أن يسجل على كل جانب منه اجتماعا له مع مرشديه النفسيين المتدربين بحيث لا تزيد مدة كل اجتماع عن خمس وأربعين دقيقة بحيث يتضح منه كيفية ادارته للتغذية الرجعية الموجهة لهم فيما يتعلق بمقابلاتهم الارشادية لتنمية شخصياتهم المهنية . ويجب عليه أن يسلم هذا الشريط لاستاذة المربي للاستماع اليه وابداء ملاحظاته عليه واعادته له بعد ذلك .

ثالثا : يجب على المشرف الارشادى أن يحضر الى مختبر الارشاد والعلاج النفسى قبل موعد بدء المقابلات الارشادية بنصف ساعة على الاقل للتأكد من حضور المرشدين النفسيين المتدربين ، والمسترشدين الذين سيتعاملون معهم ، وذلك لتخصيص غرف الارشاد النفسى التى ستتم فيها المقابلات الارشادية لكل منهم ، وللرد على أى استفسار موجه الى كل من طرفى المقابلة .

رابعا : يجب الاجتماع مع المشرفين الارشاديين الآخرين عند بداية كل يوم تتم فيه الممارسة التدريبية للاتفاق على توزيع مرشديهم النفسيين المتدربين على غرف الارشاد النفسى بعد تكليف كل منهم بارشاد عدد من المسترشدين بما لا يزيد عن ثلاثة فى اليوم الواحد سواء اكانوا من الجدد أم من المترددين على المختبر الارشادى . ويجب توضيح ذلك على سبورة معلقة فى غرفة اجتماع المرشدين النفسيين المتدربين على النحو التالى : ( اسم المرشد - اسم المسترشد - رقم غرفة الارشاد - موعد بدء المقابلة - موعد انتهاء المقابلة ) .

خامسا : يجب على كل مشرف ارشادى أن يتأكد من التزام كل مرشد نفسى متدرب فى مجموعته التى تحت اشرافه بالمقابلة مع عدد المسترشدين المكلف بمقابلاتهم فى الغرف الارشادية المخصصة لهم وفى المواعيد المحددة لبدء ممارساتهم التدريبية . ( لماذا ؟ ) .

سادسا : يجب على كل مشرف ارشادى أن يكلف كل مرشد نفسى متدرب فى مجموعته التى يشرف على تدريبها بأن يلاحظ عددا من زملائه الآخرين من غرف الملاحظة بما لا يقل عن ثلاث مرات خلال الفصل الدراسى الواحد ،



وذلك أثناء مقابلاتهم الارشادية مع مسترشديهم في غرف الارشاد النفسى بعد التأكد من موافقتهم على ملاحظة مقابلاتهم وبشرط أن يكون ذلك خلال وقت فراغه عندما لا يكون مكلفا بارشاد أى من المسترشدين .

سابعاً : يجب على كل مشرف ارشادى أن يسجل على السبورة التى فى غرفة اجتماع المرشدين النفسيين المتدربين أسماء الملاحظين الذين سيلاحظون المقابلات الارشادية المفتوحة وأرقام الغرف التى ستتم فيها ومواعيدها وأسماء المرشدين النفسيين المتدربين ومسترشديهم على النحو التالى: (اسم الملاحظ - اسم المرشد النفسى المتدرب - اسم المسترشد - رقم غرفة الارشاد النفسى - موعد بدء المقابلة - موعد الانتهاء منها) .

ثامناً : يجب على كل مشرف ارشادى أن يتأكد من التوصيلات الصوتية بين غرف الارشاد النفسى وغرف الملاحظة الملحق بها والتى تقع تحت اشرافه لكى لا يكون بها أى خلل ولا أى عطل حتى يسهل الاستماع الى كل ما يدور من حوار ومناقشة بين المرشدين النفسيين المتدربين ومسترشديهم بحيث يكون الصوت واضحاً بما يكفى استماعه داخل غرفة الملاحظة وبما لا يكفى استماعه خارجها .

تاسعاً : يجب على المشرف الارشادى أن يتسلم بما لا يقل عن ثلاث استمارات للملاحظة من كل مرشد نفسى متدرب ضمن مجموعته مدون فى كل منها تغذيتهم الرجعية لكل مقابلة ارشادية لاحظوها حتى يناقشها معهم ، ويصحح ما بها من أخطاء ويدعم ما بها من ايجابيات ، ويستعين بها فى تقويم مقابلات زملائهم الذين لاحظوهم ، وبشرط أن تدون التغذية الرجعية لكل ملاحظة وفقاً للبنود المحددة فى الاستمارة المعدة لذلك حسب النموذج الموضح فى نهاية هذا الفصل من الكتاب .

عاشراً : يجب على المشرف الارشادى أن ينبه على المرشدين النفسيين المتدربين ضمن مجموعته بالألا يعطى أى منهم موعداً واحداً لأكثر من مسترشد فى نفس الوقت على أن تكون مقابلاته لكل منها دورية مرة فى كل أسبوعين ، أو مرة كل أسبوع اذا لزم الامر . كما يجب عليه أن ينبه عليهم بأن يراجع كل منهم صندوق بريده فى غرفة اجتماعاتهم لاستلام ما قد يوجد فيه من نشرات أو تعليمات أو توصيات متروكة لهم منه أو من أستاذهم المربى . كما يجب عليه أيضاً أن ينبه عليهم بالألا يقترح أى منهم على مسترشديه بالألا يعددهم باجراء أى نوع من الاختبارات النفسية لهم الا بعد التأكد من توفرها فى المختبر الارشادى وتوفر كل ما يتعلق بها من كراسات التعليمات ومفاتيح التصحيح ، وبناء على مشورة الاستاذ المربى حولها .

حادى عشر : يجب على المشرف الارشادى أن يكلف كل مرشد نفسى متدرب فى مجموعته بأن يسجل على الاقل مقابلة واحدة فقط تسجيلا مرثيا (فيديو) مع التاكيد على تسجيل كل مقابلاته مع كل مسترشديه تسجيلا سمعيا بلا استثناء ما لم يعترض أى منهم على تسجيل مقابلاته . ويجب أن يبلغ الاختصاصى الفنى فى تشغيل وتسجيل أجهزة التسجيل المرثى بموعد المقابلة المراد تسجيلها بمدة كافية قبلها ، كما يجب عليه أن يطلب منه إعادة تشغيل ما سجله عند الرغبة فى مناقشة محتوى المقابلة المسجلة مع أفراد المجموعة .

ثانى عشر : يجب على كل مشرف ارشادى مراجعة أستاذه المربى فى منتصف الفصل الدراسى للتشاور معه حول مدى تقدم المرشدين النفسيين المتدربين الذين تحت اشرافه ، ومراجعتهم مرة أخرى فى نهاية الفصل الدراسى للتشاور معه حول التقويم النهائى وحول التقدير المقترح لكل منهم وذلك بعد التأكد من استكمال أعمالهم التحريرية بأنواعها وممارساتهم التدريبية بأساليبها وطرقها .

ثالث عشر : يجب على كل مشرف ارشادى أن يتأكد من مواظبته على عقد اجتماع دورى مع أفراد مجموعته التى يشرف عليها فى نهاية كل يوم تتم فيه الممارسة التدريبية بد الانتهاء من مقابلاتهم وذلك للاستماع الى بعض التسجيلات السمعية المقدمة من بعضهم لمناقشتها علنا أمامهم وفى حضورهم والتشاور بخصوصها من أجل تحديد نقاط الضعف فيها لتلافيها ، ومواطن القوة فيها لتدعيمها ، على أن يقدم أفضلها للاستاذ مربى المرشد النفسى (لماذا ؟) .

رابع عشر : يجب على كل مشرف ارشادى أن يتأكد بأنه كلف كل مرشد نفسى متدرب فى مجموعته بالتساوى مع غيره بالتعامل مع ما لا يقل عن خمسة مسترشدين على مدار الفصل الدراسى الواحد ، وبحيث لا يقل عدد المقابلات التى أجراها عن خمس عشرة مقابلة .

خامس عشر : يجب على كل مشرف ارشادى التأكد من صحة تفسير الاختبارات النفسية التى أعطيت للمسترشدين بوساطة مرشديهم النفسيين المتدربين الذين فى مجموعته وذلك قبل عرضها عليهم ومناقشتهم فى نتائجها مع الإشارة الى ضرورة مساعدته لأى منهم فى تفسيرها وتحليل نتائجها اذا لزم الامر .

توصيات موجهة الى المرشد النفسى المتدرب :

أولا - احترام قيمة الوقت :

يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يحترم قيمة الوقت المستثمر في المقابلة الارشادية ، وعليه أن يشجع مسترشديه ويعودهم على الالتزام به واحترامه بحيث يلتزم الطرفان ببدء المقابلة وافتتاحها في موعدها المحدد دون التبكير فيه وبلا تأخر عنه لئى سبب من الاسباب . ويجب عليه الا يلغى موعدا سبق تحديده للمسترشد الا في الضرورة القصوى التى تكون خارجة عن ارادته ونتيجة للظروف الطارئة . كما يجب الا يدع المسترشد ينتظره في مكان الانتظار أكثر من خمس دقائق . ويفضل ويستحسن متابعة المسترشد الذى يغيب عن حضور مقابلة ما بالسؤال عنه والاستفسار عن أسباب تغيبه تليفونيا أو بالكتابة اليه ، مما يدعم الثقة المتبادلة بينهما وينمى سبل التواصل الجيد . وأخيرا عليه ألا ينسى فيصل الى نهاية المقابلة ويتعدى وقتها المحدد لها دون اقفالها بأساليبها المتفق عليها كما سبق ذكره في فصل سابق .

ثانيا - احترام النفس :

يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يكون محترما لنفسه ، مدركا لذاته ، واثقا من قدراته . على مزاولة مهنته ، منظما لافكاره ومحددا لاستراتيجياته التى سيتعامل مع مسترشديه على أساسها . ومن ثم ، عليه أن يبدأ كل مقابلة مع أى منهم ببساطة متناهية ، متعرفا على الاسباب التى دعت الى حضوره اليها . ويجب عليه أن يكون مدركا لبعض الاجابات عن تساؤلات لا مفر من الاجابة عنها مثل : ماذا في ذهن المسترشد ؟! ما الذى يرغب فى التحدث عنه ؟! من أين يريد أن يبدأ كلامه ؟! . ومن جهة أخرى ، يجب أن يكون واضحا في ذهنه بعض الاجابات عن تساؤلات تخصه هو مثل : ماذا سأفعل له ؟! كيف أتصرف معه ؟! كيف يمكننى فهمه ؟! . وأخيرا يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يكون أمينا في تعامله مع المسترشد فلا يتظاهر بفهم مايقوله بينما هو يجهله تماما ، ولا يتظاهر بتقبله بينما هو ينبذه نهائيا .

ثالثا - احترام مسؤولياته وواجباته :

يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يحترم مسؤولياته ويؤدى واجباته التى كلف بها على اختلافها من قبل أستاذه المربى ، ومن قبل المشرف الارشادى فيما يتعلق بالممارسة التدريبية سواء أكان ذلك يتعلق بالالتزام بعدد المسترشدين الذين تعامل معهم خلال الفصل الدراسى ، أم عدد المقابلات



التي يجب أن ينجزها فيه ، والالتزام بعدد مرات الملاحظة التي يجب أن يتمها ، والالتزام بعدد التسجيلات السمعية والمرئية التي يجب استيفائها كما يجب عليه الالتزام باستكمال أعماله التحريرية من تقارير ودراسة الحالة وخلافها . وأخيرا ، يجب عليه الالتزام باستخدام المهارات المختلفة للمقابلة وفنياتها المتباينة عند تعامله مع المسترشدين مع الاهتمام بخصائصها سواء اكانت مقابلة ابتدائية أم مقابلات تشخيصية وعلاجية .

#### رابعاً - ضمان السرية التامة :

منذ ارتضى الفرد لنفسه القيام بعملية الارشاد النفسى على أى مستوى من المستويات، فعليه أن يتحلى بصفة الامانة المهنية التي تتسم بالسرية التامة والمكفولة فى كل مرحلة من مراحل تعامله مع مسترشديه منذ بداية المقابلة الاولى وحتى نهاية المقابلة الاخيرة، وما يتبعها من فترة زمنية مهما طالت . ولا يجوز افشاء أى سر من اسرار المسترشدين، أو الكشف عن أية خاصية من خصائصهم ، أو اطلاق الغير على أية معلومة من المعلومات والبيانات المتعلقة بهم الا بغرض مهنى ، وبناء على موافقة كتابية موقعة منهم عليها .

ومبدأ السرية التامة يجب أن يكون مفهوماً ضمناً ومعلوماً مسبقاً لدى المسترشدين مما يجعلهم مرتاحين ومطمئنين له، واثقين فيه ومؤكددين منه حتى يمكنهم التحدث معه بلا حرج وبدون خوف. وأكد بيتروفسا وآخرون (Pietrofesa & others, 1978) أنه لا يجوز اعتبار عملية الارشاد وما تحتويه من معلومات وبيانات عن المسترشدين موضوعاً اجتماعياً عاماً يتناولها الاصدقاء والزملاء فى الاماكن العامة خارج نطاق المهنة . كما لا يجوز استخدام هذه المعلومات كوسيلة لتدعيم مركز المرشد النفسى فى المجتمع أو لاكتسابه برستج معين. وبناء عليه يجب على المرشد النفسى المتدرب ألا يعد مسترشديه بالسرية التامة ما لم يكن قادراً على توفيرها والوفاء بعهدده لهم. ولعل المثال الذى سنورده على النحو التالى يدل على مدى التزام المرشد النفسى بالوفاء بكل كلمة يتفوه بها ، حرصاً منه على التمسك بالسرية فى موضعها الصحيح .

■ المسترشد : اذا اخبرتك بما حدث ، هل تعدنى ألا تخبر والدى بما سأقوله لك الآن ؟

□ المرشد : لا أستطيع أن أعدك بشئ دون معرفة مسبقة عما تريد أن تخبرنى به ، ولكنى أعدك بالأبوح به لأحد الا بعد أن نناقش الامر معاً حتى نصل الى أفضل أسلوب يمكن عرضه به دون أن يسبب لك أى احراج .



#### خامسا - حظر مناقشة المسترشد خارج غرفة الارشاد النفسى :

يجب على المرشد النفسى عندما يودع مسترشده خارج نطاق غرفة الارشاد النفسى ، وهو فى طريقه للخارج ، ألا يستمر فى مناقشته حول حالته التى زاره من أجلها . فبعد الانتهاء من المقابلة الارشادية داخل غرفة الارشاد النفسى يمنع منعاً باتاً العودة لفتحها ، أو العودة للحديث عن ما دار حولها ، أو ابداء أية ملاحظات عليها ، أو عرض أية وجهة نظر تخصها ، أو إعادة استفسار معين موجه من المرشد للمسترشد أثناء توديعه خارج جدران غرفة الارشاد النفسى . وليكن نصب عين المرشد النفسى المتدرب هذا الحظر ممثلاً فى العبارة التالية :

«كن حريصاً فى عدم مناقشة المسترشد أمام جمهرة من الناس لأنك لن تكن متأكداً ممن قد يكون قريباً منك !!» .

#### سادساً - حظر تكليف السكرتير المهنى بمهمة تخص مسترشد ما على مسمع من الآخرين :

قد يلجأ بعض المرشدين النفسيين ولاسيما المتدربين منهم الى تكليف السكرتير المهنى بمهمة تخص مسترشد ما ، مملياً عليه بعض البيانات والمعلومات المتعلقة به بقصد كتابتها على الآلة الكاتبة ، أو قد يطلب منه بعض المعاومات والبيانات التى تخصه ، ويكون هذا التكليف على مسمع من بعض المسترشدين الآخرين المنتظرين فى مكان الانتظار أو على مسمع من مرافقيهم ان وجدوا . هذا العمل قد ينسف العملية الارشادية من أساسها لما اتسم به من افشاء سر ذلك المسترشد أمام الآخرين ، وبالتالي قد يفقد المسترشد ، ومن استمع الى سره الثقة فى الارشاد والعلاج النفسى مما يتسبب فى هدمها والقضاء عليها .

ومن ثم ، يحظر على المرشد النفسى ولاسيما ذلك الذى يخطو الخطوة الاولى على طريقه المهنى أن يسلك هذا الاسلوب الذى يعتبر أحد المراسم فى جنازة الارشاد والعلاج النفسى بلا مشيعين . وتجدر الإشارة هنا الى أنه من الممكن استخدام التليفون فى غرفة الارشاد النفسى كوسيلة فى تكليف السكرتير المهنى بما يرغب فيه المرشد على أن يدونه السكرتير بصمت دون ترديد ما يسمعه منه بصوت مسموع من الآخرين ، أو يمكنه تكليفه بما يريد وجهها لوجه فى حالة خلو المكان من المراجعين والمتردددين على المختبر الارشادى أو مركز الارشاد والعلاج النفسى .

### سابعاً - حظر مناقشة الأسرة فيما يخص المسترشد .

قد يجد أحد المرشدين النفسيين ولاسيما حديثي التحرج أو 'مدرسين' ندة خاصة في استعراض ما دار بينه وبين مسترشديه في غرفة الارشاد النفسى أمام اهل بيته وزوجته وأولاده ومن يقوم بخدمتهم في المنزل ، على مائدة الطعام أثناء العشاء أو أمام التلفاز في سهرة غير مرغوب مشاهدتها لتفاهتها ، استنفادا للوقت أو اكتسابا لاعتجابهم وجنيا لمدبحهم واستحسانهم . وقد يأخذ آخر ملفات مسترشديه معه الى المنزل ليراجع محتوياتها على مرأى ومسمع من أفراد أسرته ان لم يلق بها متعمداً أمامهم على احدى المناضد في غرفة المعيشة وكأنه يقول لهم : « انظروا ماذا جلبت لكم من قصص مسلية تتغلبون بها على الملل المنبثق عن برامج التلفاز الليلية !! » . وقد يلجأ ثالث لاصطحاب شرائط التسجيل السمعية والمرئية معه للاستماع اليها ومشاهدتها في جو عائلي بالمنزل توفيراً لما قد ينفقه من نقود في سهرة خارجية . وغنى عن القول ، ان أى تصرف مما سبق يدل على طفولية السلوك الذى يسكنه المرشد النفسى وضبابية الهدف منه مما يؤكد على عدم أهليته لتحمل المسؤولية وخيانتة للامانة المهنية .

### ثامناً - حظر كشف حالة مسترشد ما كنموذج ارشادى لمسترشدين آخرين :

قد يلجأ بعض المرشدين النفسيين ولاسيما الجدد منهم أو المتدربين الى كشف حالة تخص مسترشد ما وشرحها وعرضها بتفاصيل أحداثها مع ذكر ما احتوته من أسماء أشخاص لعبوا دوراً فيها ، وذلك أمام مسترشدين آخرين بغرض تقديم نموذج ارشادى قد يسهم في تطوير حالتهم . هذا الأسلوب مرفوض تماماً ولا نقره بأى حال من الأحوال ، فلا يجوز لأى مرشد نفسى أن يكشف حالة مسترشد ما وتقديمها للآخرين على فرض أنها نموذج ارشادى قد يسهم في تدعيم استراتيجياته الارشادية لهم . ان ما دعا اليه باندورا (Baundura, 1969) من استخدام أسلوب النمذج في عملية الارشاد النفسى يختلف تماماً عن كشف أسرار المسترشدين . ان دعوة باندورا (Baundura, 1969) كانت عامة تحث على استخدام نماذج عامة وشائعة معروفة مسبقاً لدى الجماهير ولا تمس فرداً معيناً بذاته ولا تكشف أدق تفاصيل حياته . ان تقديم هلين كيلر العمياء الخرساء الصماء كنموذج للنور والأمل والتغلب على اليأس يعتبر أسلوباً ارشادياً مقبولاً ولكن التعرض لحياتها الخاصة جملة وتفصيلاً ، هذا ما يحظر اللجوء اليه .

### تاسعاً - حظر انقطاع المقابلة الارشادية أثناء انعقادها :

لعل أهم ما يجب أن يؤخذ في الحسبان هو استمرارية انعقاد المقابلة

الارشادية في هدوء ودون انقطاع ، فلا يجوز ازعاج المرشد النفسى ومستترشده  
اثناء انعقاد المقابلة بينهما لآى سبب من الأسباب وبأية وسيلة كانت . لذلك  
يلجأ بعض المرشدين النفسيين بتعليق لافتة على باب غرفة الارشاد النفسى  
تحت على عدم الازعاج مثل : «لطفا . . الرجاء عدم الازعاج» ، أو «رجاء  
الهدوء . . . . . المقابلة الارشادية منعقدة» ، أو «المرشد مشغول مع مسترشد  
. . . . . رجاء عدم مقاطعتهم» . ويضع بعض المرشدين النفسيين مصباحا فوق  
باب غرفة الارشاد النفسى يضئ بالضوء الاحمر اثناء انعقاد المقابلة الارشادية  
حتى يلفت النظر لمن يريد أن يطرق الباب وهو مقفل بالآى يزعجه هو ومن  
معه داخل غرفة الارشاد النفسى .

ويجب على السكرتير المهنى مراعاة ذلك بدقة وبكل حرص حيث من  
واجبه المهنى توفير الهدوء التام الذى يجب أن يعم المكان وأن يمنع كل ما  
يمكن أن يتسبب فى خلخلة المقابلة الارشادية أو انقطاعها اثناء انعقادها .  
ولعل ما كتبه بنجامين (Benjamin 1981) فى هذا المعنى يدعم ما قصدنا اليه  
حيث أشار الى أن المكالمات التليفونية ، الطرق على الباب ، الاشخاص  
الذين يريدون مجرد كلمة واحدة فقط من المرشد النفسى ، السكرتير الذى  
يلح فى توقيع من المرشد على بعض المستندات المستعجلة التى يحملها فى  
يده ، كل ذلك ومثيله قد يحطم وينسف فى ثوان ما حاول المرشد النفسى  
ومستترشده جاهدين فى بنائه خلال فترة معينة ليست بالقصيرة .

عاشرا - ازالة كل ما يتعلق بغرفة الارشاد النفسى قبل دخول المسترشد اليها:

ان المرشد الذى يزور المرشد ولاسيما لأول مرة ، غالبا ما يكون محبا  
للاستطلاع ذا رؤية فاحصة ، ونظرات مستطلعة حذرة . ومن ثم ، فإنه  
يحاول مسح المكان بنظرة كاشفة ثابتة لمدة دقائق معدودات فى بداية دخوله  
الى غرفة الارشاد النفسى . وقد يختلس النظر لأشياء لم يلاحظها المرشد  
النفسى ، ولم يعيرها اهتماما لأنه اعتاد على رؤيتها ، ولكنها قد تثير  
الاشمئزاز والنقد من جانب المسترشد . وبناء عليه ، يجب على المرشد  
النفسى أن يزيل ويخفى كل ما لا يتعلق بالبيئة المهنية وكل ما لا يخدم حالة  
المسترشد وذلك قبل دخوله الى غرفة الارشاد النفسى حتى لاتقع عيناه عليها  
فيفقد احترامه للمكان وتهتز ثقته فى العملية الارشادية من أساسها وأصلها .  
ومن الامثلة على ذلك : خطابات خاصة بالمرشد جرائد ومجلات محظورة ،  
ملابس مبعثرة فى غير موضعها على المشجاب ، بقايا من غذاء أو عشاء  
تناوله المرشد فى الغرفة ، ومنفضة سجائر مكدسة باعقابها . وأخطر من  
ذلك كله : ملفات مسترشدين آخرين مفتوحة على المكتب أو على احدى



المناضد ، ومستندات وأوراق رسمية تخص بعض الهيئات المهنية ، أو شرائط سمعية ومرئية لحالات أخرى يعاد تشغيلها أثناء دخول المسترشد الى غرفة الارشاد النفسى .

#### حادى عشر - الدقة فى ارتداء الملابس المناسبة اثناء المقابلة الارشادية:

مما لا شك فيه أن الملابس المناسبة التى يرتديها المرشد النفسى تعتبر ضرورة ملحة فى بناء المقابلة الارشادية . البساطة مع الذوق فى تناسق الألوان فى الاطار المألوف للملابس العادية هو ما نقصد اليه . فلا ينتظر من المرشد النفسى الذى وصل الى درجة من العلم والخبرة تؤهله لتقدير ما يحيط به من ظروف أن يرتدى حلة سهرة يستدعى ارتدائها حفل موسيقى راقص ، أو (شورت) رياضى يبحث عن مكانه فى ملعب للتنس أو فى حلبة للمصارعة ، أو زى يوحى بأنه من المخلقات العسكرية للحرب العالمية . كما أن الألوان التى توصف بأنها سمك - لبن - تمر هندى . تعتبر مَصَدراً للاشمئزاز والاستنكار وقلة الاحترام .

وغنى عن القول ، ان ما يجب أن توصف به ملابس المرشد النفسى اذا كان من الجنس الآخر هو الاحتشام العام . فلا ينتظر من الزميلة التى تقوم بعملية الارشاد النفسى فى المقابلة أن تقدم عينات مجانية من مفاتها للمسترشدين الذين اعتادوا على زيارتها ولاسيما الرجال منهم . ان مساعدة المسترشدين على فهم أنفسهم وحل مشكلاتهم هو الهدف الأساسى من عملية الارشاد والعلاج النفسى ، وليس جذب الزبائن ولاسيما الرجال منهم وزيادة عقدهم النفسية هو ما نعمل اليه . وفى هذا المقام يذكر كاتب هذه السطور ما سلكته الدكتورة بولا كوندلا (Kondela, 1981) الأستاذة المربية التى كانت تشرف على تدريب واعداد المرشدين النفسيين المتدربين فى المختبر الارشادى بجامعة ميشيجان الامريكية عندما منعت احدى المرشدات النفسيات المتدربات من مقابلة أحد مسترشيدها لأنها كانت ترتدى شورطا رياضيا ، قائلة لها : «نحن هنا فى مكان للارشاد والعلاج النفسى ولسنا فى ملعب للتنس . نحن هنا لنساعد مسترشدينا على حل مشكلاتهم لا لنثير الرغبة الجنسية فى نفوسهم» . ثم نبهت المشرفين الارشاديين ومن بينهم المؤلف بالآسماح لآى مرشد نفسى متدرب ، أو لآى مرشدة نفسية متدربة بأن يقابل/تقابل أى مسترشد وهو مرتد، أو هى مرتدية ملابس غير لائقة للمهنة الارشادية . ووجهت كوندلا (Kondela, 1981) تحذيرا لطلابها وطالباتها بما معناه : «احذروا أن تقابلوا المسترشدين بملابس غير مناسبة وغير لائقة . ان غرفة الارشاد النفسى مكان له قدسيته ، فهى ليست ناديا رياضيا ولا ملهى ليلى للرقص» .



## ثانى عشر : الحرص فى تقديم النفس بالصورة اللائقة :

منذ اللحظة الاولى فى المقابلة الابتدائية ، يجب على المرشد النفسى ولاسيما المتدرب أن يقدم نفسه لمسترشديه بالكيفية التى يجب أن يتعامل بها معه ، وبالأسلوب الذى يرتضيه له . فقد يحب المرشد النفسى أن يقدم نفسه للمسترشد على أنه الدكتور (س) اذا كان من حملة الدكتوراه فى الارشاد والعلاج النفسى ، لذلك فعليه أن يحرص على هذا منذ أول مقابلة وحتى نهاية آخر مقابلة وما يتبعها من فترة زمنية مهما طالت . فلا يسمح لمسترشديه أن ينادونه بلقب غير لقب دكتور تحت أى ظرف من الظروف . واذا حدث عفوا من أحدهم بأن ناداه بغير لقب الدكتور ، فعليه أن يبادر ويصحح له أسلوب التعامل معه بقوله : «تقصد يا دكتور س . . . اليس كذلك ؟» . واذا قدم المرشد النفسى الى مسترشده على أنه الأستاذ (ص) ، فيجب أن يظل على هذا حتى آخر لحظة فى علاقته مع مسترشديه ، كما يجب عليه أيضا أن يصحح أحدهم واذا ناداه بمسمى آخر مخالف لما ناداه به من قبل ولا يجوز للمرشد النفسى أن يسمح لبعض المرشدين بالتعامل معه على مستوى المناداة بلقب دكتور أو لقب أستاذ ، بينما يتساهل مع البعض الآخر منهم بالتعامل معه على مستوى المناداة باسمه مجردا ، رفعا للكلفة بينه وبينهم ، بل يجب على المرشد النفسى أن يحدد تعامله مع الجميع على حد سواء وفقا للعلاقة المهنية التى تربطهم ببعضهم .

ولا ينتظر من المرشد النفسى أن يقبل بأن يناديه أحد مسترشديه باسم (يا أبو على) اذا كان اسمه حسن ، أو (يا أبو جاسم) اذا كان اسمه محمد ، أو (يا أبو خليل) اذا كان اسمه ابراهيم مثلا ، كما لا ينتظر منه أن يقبل بأن يناديه أحدهم باسمه مجردا دون كلفة بينهما . ويجب على المسترشدين أن يكونوا على علم ووعى دائما بأنهم جاءوا من أجل الحصول على مساعدة من المرشد النفسى الذى يجب أن يظل فى المكانة التى تجعله يحافظ على هذا الوضع باستمرار تحت لقب دكتور أو أستاذ لأن الغاء اللقب توحى بالصدقة والعلاقة الشخصية بين المرشد والمسترشد ورفعة الكلفة بينهما وهذا ما نحذر منه لأنه من عوامل هدم العملية الارشادية (لماذا ؟) . واعترضت كوندلا (Kondela, 1981) على احدى المرشديات النفسيات المتدربات فى المختبر الارشادى بجامعة ميشيجان الامريكية عندما قبلت من مسترشديها أن تنادياها باسمها المجرد (جولين) لأنها صديقة شخصية لها ، ووجهت كوندلا تحذيرها لطلابها وطالباتها ومشرفيهم الارشاديين بما فيهم المؤلف بقولها : «انسوا تماما علاقاتكم الشخصية مع مسترشديكم حتى لو كانوا آبائكم وأمهاتكم ، فانتم شخصيات مستقلة تماما فى غرفة الارشاد النفسى ، بينكم

وهم مسترشدكم خط واضح مع أنه رفيع يفصلكم عن بعضكم : أنتم مرشدون وهم مسترشدون ، لا مجال للقرابة ولا للصداقة ولا للمجاملة في العملية الارشادية نهائيا .

### توصيات تتعلق بالمقابلة الارشادية الابتدائية :

تتضمن هذه التوصيات مجموعتين ، احدهما اجرائية والاخرى فنية ، موجهة بالدرجة الاولى وبصفة أساسية الى المرشدين النفسيين المتدربين حيث أنها تتعلق بصورة مباشرة بالمقابلة الارشادية الابتدائية التي يجريها كل منهم لأول مرة مع المسترشد الجدد ، وذلك لما لها من أهمية خاصة في تدعيم ممارستهم التدريبية في المختبر الارشادي ، وتدعيم ممارستهم المهنية بعد تخريجهم من الجامعة وعند بدء حياتهم الميدانية . كما أنها تسهم في تدعيم المقابلات التالية لها . وسنتعرض لهذه التوصيات على النحو التالي :

### التوصيات الفنية :

اولا : يجب على المرشد النفسى المتدرب ان يراجع السبورة التى فى غرفة اجتماعات المرشدين النفسيين المتدربين فى بداية كل يوم يمارس فيه تدريباته الارشادية للتعرف على أسماء المسترشد الجدد المكلف بمقابلاتهم، وللتأكد من أرقام غرف الارشاد النفسى التى سيقابلهم فيها ومواعيد مقابلاتهم، وذلك قبل البدء فى الانتظام فى أية مقابلة ارشادية .

ثانيا : يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يتأكد من عدم وجود أى خلل قد يصيب البيئة المهنية فى غرفتى الارشاد والملاحظة من حيث ترتيب المقاعد بالطريقة المتفق عليها مهنيا على أن يكون مقعدا المرشد والمسترشد موضوعين على ضلعى زاوية قائمة داخل غرفة الارشاد النفسى ، ومن حيث سلامة تشغيل جهاز التسجيل ، ومن حيث وضع شريط فارغ فيه ، ومن حيث سلامة التوصيلات الصوتية والسمعية من غرفة الارشاد الى غرفة الملاحظة ، ومن حيث خلو غرفة الملاحظة من أى دخيل عليها الا من له الحق والصلاحيه فى الملاحظة فقط ، وذلك قبل اصطحاب المسترشد معه الى غرفة الارشاد فى كل مرة يقابل فيها المسترشد سواء أكان مستجدا أو مترددا ، وحتى فى المقابلات التالية على المقابلة الابتدائية .

ثالثا : يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يستعد لمقابلة المسترشد ، متصفحا الاقرارات الخاصة به وبحالته ، والتأكد من توقيعاته عليها ولاسيما اقرار الموافقة على تسجيل مقابلاته وملاحظتها ، واقرار الاطلاع على ملفه ونتائج اختباراته النفسية كما ورد فى نماذج ( ١ مس ) ، ( ٢ مس ) و ( ٣ مس )

التي سبق عرضها في فصل سابق . ويتم ذلك أثناء انتظاره في غرفة الاجتماعات حتى يخبره السكرتير المهني بحضور المسترشد المنتظر مقابلته .

رابعاً : يجب على المرشد النفسي المتدرب الذهاب فوراً الى مكان الانتظار حيث ينتظر المسترشد ليقدّم له نفسه بالطريقة التي يرضيها أو المتعارف عليها في مجال الارشاد والعلاج النفسي ولا سيما اذا كان المسترشد مستجداً ويقابله لأول مرة . ثم يصطحبه معه متقدماً عنه في خطواته الى غرفة الارشاد النفسي المخصصة له لمقابلته فيها .

خامساً : يجب على المرشد النفسي المتدرب، قبل البدء في افتتاح المقابلة الارشادية الابتدائية، أن يشير الى امكانية تسجيلها أو ملاحظتها ومدى أهمية ذلك بالنسبة للطرفين المرشد والمسترشد على حد سواء ، وأن يشير الى القرارات التي وقعها المسترشد في هذا الخصوص ، ثم يستأذنه بعد ذلك في بدء تشغيل جهاز التسجيل .

سادساً : يجب على المرشد النفسي المتدرب بعد أن يتم التفاهم مع المسترشد فيما يتعلق بإجراءات التسجيل أو الملاحظة ، أن يبدأ في افتتاح مقابلته الارشادية معه ، وفقاً لما سبق شرحه في الفصل الخاص بالمقابلة الابتدائية، والفصل الخاص بالمقابلات التشخيصية والعلاجية على أن يستبعد كلمة (مشكلة) في بدء حديثه معه ، وعلى أن يتدرج به خلالها عبر مراحلها الثلاثة (مرحلة الافتتاح – مرحلة البناء – مرحلة الاقفال) وفقاً لخصائص كل مرحلة كما سبق ذكرها في موضعها من هذا الكتاب .

سابعاً : يجب على المرشد النفسي المتدرب ، عند الانتهاء من المقابلة الارشادية الابتدائية، أو عند الانتهاء من أية مقابلة تالية لها، أن يحدد موعد للمقابلة القادمة وذلك وفقاً لظروف الطرفين المرشد والمسترشد ، وأن يوصي المسترشد بأن يتوجه بعد خروجه من عنده الى السكرتير المهني حتى يخبره عن الموعد القادم للمقابلة لتسجيله في سجل المواعيد حتى لا تتضارب مواعيد أكثر من مسترشد في وقت واحد .

#### التوصيات الاجرائية :

أولاً : يجب على المرشد النفسي المتدرب أن يعرف من المسترشد كيف حضر للمختبر الارشادي؟ ومن الذي أخبره عنه؟ وهل حضر من تلقاء نفسه أو حول من جهة أخرى؟ وهل كان مقتنعاً به عندما علم عنه لأول مرة؟ وهل هو مقتنع بمدى الفائدة التي سيجنيها من حضوره اليه؟ . يجب أن تكون الاجابات عن هذه التساؤلات واضحة تماماً أمام المرشد النفسي المتدرب قبل البدء في افتتاح المناقشة .



ثانيا : يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يتأكد من الغرض الاساسى الذى دفع المسترشد الى الحضور الى المختبر الارشادى للانتظام فى المقابلات الارشادية التى تتم فيه ، كما يجب التأكد من نوع الحالة التى يعانى منها مع التاكيد على كلمة (مشكلة) فى بدء الحديث معه .

ثالثا : يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يستكمل المعلومات التى يشعر بأنها غير مكتملة فى الاقرارات والاستمارات التى ملأها المسترشد عند السكرتير المهنى فى مكان الانتظار قبل البدء فى افتتاح المقابلة ، وذلك حتى تكتمل الصورة أمامه ويتعرف على أبعاد حالته وما يكتنفها من صعوبات وما تمر به من أزمات .

رابعا : يجب على المرشد النفسى ألا يقترح اجراء أى اختبار نفسى للمسترشد الا اذا كان هناك ضرورة لذلك ، واذا كان متوفرا لديه ، واذا كان متيسرا استخدامه على أن يدرك المسترشد ويعى تماما كل ما يتعلق بالاختبار الذى سيجرى وخصوصا الغرض منه والنتائج المتوقعة تحقيقها ومساهمتها فى تنمية شخصيته وتطوير حالته .

خامسا : يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يمارس كل المهارات التى تعلمها ، وأن يستخدم كل الفنيات التى تدرب عليها ، وأن يراعى كل المراحل التى يجب أن تمر بها المقابلة الارشادية سواء كانت ابتدائية أو تشخيصية وعلاجية مع التركيز على أقفال كل منها بتلخيص مادار فيها ، ومع مراعاة عامل الوقت المحدد .

### فنية التقويم

#### TECHNIQUE OF ASSESSMENT

تعتبر فنية التقويم ، أو التقدير الشق الثانى المكمل للشق الاول الممثل بفنية الممارسة التدريبية حيث تعتبر الفنيان نمطين أساسيين لا ثالث لهما فى فنيات المسئولية . والتعرض لهذه الفنية أمر لا بد منه حتى تتحقق الاهداف الاساسية من استخدام فنيات المسئولية وهو التأكد من العائد الكلى والنهائى للعملية الارشادية ، والتأكد من مدى الاستفادة القصوى منها ، والتأكد من النتائج المترتبة بالكفاءة المرجوة للممارسات المهنية بالنسبة للقائمين بها . ويرى باين (Pine, 1975) أن تقدير النتائج من عملية الارشاد والعلاج النفسى أمر أساسى لا يقل اهمية عن تقدير السلوك الانسانى لانه اذا كانت نتائجها ناجحة ، واذا كانت حققت أهدافها بكفاءة عالية فان ذلك سينعكس بالضرورة



على التغيرات الايجابية التى ستطرأ على سلوك الفرد . ويجب على كل فرد يستخدم فنية التقدير أو التقويم أن يحقق الاجابة عن عدد من الاسئلة التى يجب أن تكون نصب عينيه باستمرار ، منها : ( ١ ) ماذا طرأ من تغيرات على سلوك المسترشد ؟ ( ٢ ) ما الانشطة التى ساهمت فى مساعدته بصورة مباشرة وغير مباشرة ؟ ( ٣ ) كيف تمكنت هذه الانشطة من مساعدته ؟ ، ( ٤ ) كيف استفاد المسترشد من الممارسات المهنية المختلفة ؟ ( ٥ ) ما الذى حققته الممارسات المهنية للعملية الارشادية ؟ ومن ثم ، يجب أن تشمل أية وسيلة للتقدير على هذه التساؤلات وما شابهها لتوفر الاجابات التى تدعم تحقيق الاهداف الاساسية من استخدام فنيات المسئولية .

ومما تجدر الاشارة اليه ، يجب أن تكون وسائل التقدير (مقاييس التقويم) قصيرة العبارات وقليلة البنود بحيث لا تتضمنها أكثر من صفحة واحدة بقدر الامكان وبما يحقق الاهداف القريبة ذات الطابع المتغير باستمرار وفقاً لكل حالة ، ووفقاً لكل ممارسة مهنية . ولعل أهم ما يمكن تقديره وتقويمه باستخدام هذه الفنية هو تقدير الممارسات المهنية للمشرف الارشادى ، تقدير الممارسات التدريبية للمرشدين النفسيين المتدربين ، وتقدير الاستفادة الكلية والنهائية من العملية الارشادية العلاجية ونتائجها المنعكسة على سلوك المسترشدين . وسنوضح فيما يلى كل من هذه التقديرات الثلاثة على النحو التالى :

#### تقدير مشرف المرشد النفسى : Assessment of Counselor Supervisor

لكى يتحقق الهدف الاساسى من الممارسات المهنية لمشرف المرشد النفسى المتدرب الذى يشرف على تدريب المرشدين النفسيين المتدربين ، والذى يكمن فى تحقيق أكبر عائد استثمارى من تأهيله العملى ومن خبراته الميدانية عليهم وعلى تدريبهم ، يجب على الاستاذ مربي المرشد النفسى أن يتابع عمله باستمرار وأن يدرك انعكاس أنشطته على المرشدين النفسيين المتدربين الذين ضمن مجموعته التى يشرف عليها حتى يتأكد من مدى الاستفادة منها بما يزيد ويحسن ويطور كفاءة ممارساتهم التدريبية ، وبالتالي تدعيم وتنمية شخصياتهم المهنية . ومن ثم ، يجب على الاستاذ مربي المرشد النفسى أن يطلب من المرشدين النفسيين المتدربين أن يقوموا ويقدرُوا أنشطة المشرف عليهم وعلى تدريباتهم وفقاً لمقياس معين يصمم خصيصاً لتحقيق هذه الغاية على أن يسلم له هذا المقياس بعد ملئه من المرشدين النفسيين المتدربين منفردين كل على حدة وبدون ذكر اسم أى منهم عليه ، وذلك لدراسته وتحليل نتائجه ، واستخراج متوسطه بما يعطى صورة كاملة عن مدى كفاءة

كل مشرف ارشادي في رؤية المرشدين النفسيين المتدربين الذين في مجموعته، وعلى أن يتم هذا التقدير في منتصف الفصل الدراسي . وعلى الاستاذ مربي المرشد النفسي أن يخبر المشرف الارشادي بنتائج هذا المقياس بصراحة في صيغة مكتوبة موقعة منه حتى يدعم ايجابياته التي ذكرت فيها ويتلافى سلبياته التي أشير اليها مما يزيد من نموه الشخصي وتطوره المهني . ويعرض المؤلف نموذجا مقترحا لاستمارة تقدير المشرف الارشادي (مقياس التقويم) تحت رمز ( ١ ت ) يمكن استخدامه لهذا الغرض مع مراعاة تعديله بما يتلاءم مع ظروف كل مؤسسة ارشادية وعلاجية .

وبالاضافة الى تقدير مشرف المرشد النفسي المتدرب من جانب المرشدين النفسيين المتدربين، فإن الاستاذ مربي المرشد النفسي يستخدم فنية التقويم في صورتها النهائية فيما يتعلق بتقديره الكلي وفقا للمهام المخططه اليه والمكاف بأدائها، ومدى كفاءته في القيام بها، ووفقا للمسئوليات الواجبة عليه ومدى التزامه بتحملها . كما أنه يوجد عدة اعتبارات هامة يجب على الاستاذ مربي المرشد النفسي أن يراعيها ويأخذها في الحسبان عند تقويم المشرف الارشادي تتركز بصفة أساسية في سماته الشخصية مثل الاتزان النفسي والثبات الانفعالي وسعة الصدر والافق وحسن الخلق والرفق والتقبل والفهم التعاطفي والموضوعية في اتخاذ القرارات والقدرة على موازنة الامور ، . . . وما شابهها (عمر ، ١٩٨٤) . وتتمثل هذه السمات بصورة عامة في علاقاته الانسانية والمهنية مع الآخرين مثل قدرته على قيادة جماعة المرشدين النفسيين المتدربين الذين يشرف عليهم، قدرته على جذبهم اليه وحب الاختلاط بهم، قدرته على كسب ثقتهم فيه واحترامهم له، . . . الى ماشابه ذلك مما يدعم ممارساته المهنية .

#### **تقدير المرشد النفسي المتدرب : Assessment of Counselor Trainee :**

يعتبر استخدام فنية تقدير المرشدين النفسيين المتدربين من قبل المشرف الارشادي بصورة أولية ، ومن قبل الاستاذ المربي بصفة نهائية أمرا ضروريا ولابد من أجل الاطلاع على نتائج أعمالهم، وعلى حصيلة ممارساتهم، للوقوف على مدى تطورهم، وعلى مدى الفائدة العائدة من تدريباتهم ، وعلى مدى الآثار المنعكسة منها على المسترشدين فيما يتعلق بمساعدتهم على تخطي صعوباتهم وعبر أزماتهم . وتتميز فنية تقدير المرشدين النفسيين المتدربين بصفة الاستمرارية بما يسمى التقويم المستمر، حيث تتخذ صوراً عدة تبدأ من التقويم الفوري الممثل في التغذية الرجعية الفورية عقب المقابلات الارشادية التي تتم خلال الممارسات التدريبية اليومية، وتنتهي بالتقويم الكلي الشامل لكل ما يتعلق بشخصياتهم وخصائصها ، وما يتعلق بممارساتهم التدريبية

خلال الفصل الدراسى ونتائجها ، وسنستعرض فى السطور القليلة القادمة عدد من الوسائل التقويمية المقترحة التى يمكن الاستعانة بها فى استخدام فنية تقدير المرشد النفسى المتدرب وذلك حسب ترتيبها الزمنى .

يستخدم المشرف الارشادى فنية تقدير المرشدين النفسيين المتدربين بصورة فورية ودورية فى كل يوم يمارسون فيه تدريباتهم المهنية وذلك عقب الانتهاء من المقابلات الارشادية . وتستخدم هذه الفنية بصورة لفظية كتغذية راجعية لممارستهم التدريبية فى اجتماع يحضره أفراد مجموعته للاستماع الى شرائطهم المسجلة سمعيا أو لمشاهدة شرائطهم المسجلة مرئيا لمقابلاتهم الارشادية ، ومناقشتهم حول ايجابياتها وسلبياتها وتبادل الرأى بينهم بشأنها، ثم عرض تعليقاته البنائية عليها وطرح توجيهاته المهنية بخصوصها . ويدعم المشرف الارشادى استخدام اللفظى لهذه الفنية بتسجيل خلاصة ملاحظاته النهائية على مقابلات كل منهم تسجيلا كتابيا فى استمارة خاصة معدة لذلك بحيث تختص كل استمارة بكل مقابلة ارشادية على حدة ، موضحا فيها نقاط القوة، المجالات التى تحتاج الى تحسين، والاعتبارات المستقبلية والتوصيات اللازمة ، كما يتضح من نموذج ( ٢ ت ) .

ويمكن للاستاذ المربى حضور هذه الاجتماعات لمقابلة حسن سير العمل فيها كلما دعت الضرورة الى ذلك، أو كلما استدعى هو لذلك . وعلى المشرف الارشادى تسليم نسخة من هذه الاستمارات ( ٢ ت ) التى تشتمل على التغذية الراجعة المكتوبة للمقابلات الارشادية التى تمت بمعرفة المرشدين النفسيين المتدربين ، الى كل منهم ، كل فيما يخصه ، بمعنى أن كل مرشد نفسى متدرب يتسلم نسخة من هذه التغذية الراجعة المكتوبة المتعلقة بمقابلاته الارشادية التى أجراها مع مسترشديه خلال تدريباته اليومية فى المختبر الارشادى . كما يجب عليه أيضا أن يضع نسخة أخرى من هذه الاستمارات المتعلقة بكل مرشد نفسى متدرب فى ملفه الخاص الذى يحتفظ به عنده ليسلمها الى الاستاذ المربى عندما يطلبها منه لأنها من الوسائل الهامة التى يبنى عليها تقويمه النهائى لكل منهم . ويستخدم المرشد النفسى المتدرب فنية تقويمه وتقديره بنفسه أسبوعيا حيث يسجل فى نهاية كل أسبوع أنشطته التى قام بها ، وممارساته التى زاولها ، ومسئوليته التى تحملها خلال الاسبوع ، وذلك فى استمارة تقدير تفصيلية كما هو موضح فى النموذج ( ٣ ت ) وفى استمارة تقدير شاملة كما هو موضح فى نموذج ( ٤ ت ) ، معتمدا على نفسه باستقلالية تامة فى تقويم نفسه وتقدير ذاته بأمانة مهنية لا تقبل الشك ولا تحتمل الريبة . والهدف الاساسى من استخدام هذه الفنية بوساطة المرشدين



النفسيين المتدربين بأنفسهم يكمن في تبصيرهم بحقيقة أمرهم فيما يتعاق بممارساتهم التدريبية ومدى التطور الذي طرأ عليها ، ومدى الكفاءة التي تميزت بها ، ومدى النتائج المترتبة منها ، ومدى الآثار المنعكسة على مسترشديهم من عائدها . كما أنها تهدف الى تعزيز المرشد النفسى المتدرب على تحمل المسؤولية كاملة فيما يتعلق بممارساته المهنية دون الاعتماد على الغير ، وفي متابعة عمله باستمرار وتنقيته من شوائبه ، وفي تقدير الحصيلة الكلية والعائد المستثمر من العملية الارشادية التى تدرب عليها .

ومرة أخرى يستخدم المشرف الارشادى فنية تقدير المرشد النفسى المتدرب بصفة نهائية عند الانتهاء من ممارسته التدريبية واقفال مقابلاته الارشادية فى نهاية الفصل الدراسى الذى يتدرب خلاله . وتضمن هذه الفنية فى هذه المرة تفديرا شاملا كاملا نكل ما يتعلق بالمرشدين النفسيين المتدربين من خصائص شخصية ، وعلاقات اجتماعية وانسانية ، ومهارات وفنيات مهنية . ويستخدم المشرف الارشادى نموذج ( ٥ ت ) ليسجل فيه مرئياته المختلفة حول كل مرشد نفسى ينتمى الى مجموعته التى يشرف على تدريبها . وعليه أن يحتفظ بنسخة من هذه الاستثمارات التقويمية فى صورتها النهائية لكل مرشد نفسى متدرب فى ملفه الخاص به ليقدمها فى نهاية الفصل الدراسى الى الاستاذ المربى للاطلاع عليها لانها تعتبر وسيلة هامة وأساسية ونهائية يعتمد عليها فى تقديره النهائى للمرشدين النفسيين المتدربين . ويمكن للاستاذ المربى أن يناقش المشرف الارشادى فيما جاء فى هذه الاستثمارات التقويمية وفى بنودها ، وتعديلها بما يحقق العدل والموضوعية فى تقدير المرشدين النفسيين المتدربين .

ثم يأتى بعد ذلك دور الاستاذ مربى المرشد النفسى فى استخدام هذه الفنية فى صورتها النهائية . وعلن الرغم أنه يستخدم هذه الفنية فى صورها المختلفة منذ تحمله المسؤولية لتأهيل وتدريب واعداد المرشدين النفسيين المتدربين سواء اكان ذلك من خلال ملاحظة مقابلاتهم الارشادية من غرفة الملاحظة ، من خلال استماعه ومشاهدته شرائط التسجيل السمعى والمرئى المسجل عليها بعض هذه المقابلات ، من خلال اطلاعه المستمر على مهاراتهم التسجيلية المتباينة ولاسيما الكتابية منها بما فيها التقارير النهائية ودراسة الحالة ونتائج الاختبارات النفسية التى أجريت على المسترشدين والتفسيرات المتعلقة بها ، ومن خلال حضوره لاجتماعاتهم مع مشرفهم الارشادى أثناء ممارسة التغذية الرجعية لمقابلاتهم الارشادية ، أم من خلال استجاباتهم للتدريبات العملية والتحريرية والشفوية المكلفين بها من قبله شخصيا أو من قبل مشرفهم الارشادى ، الا أنه يبلورها فى صورتها النهائية على شكل تقدير



كتابى نهائى ، متضمنا كل جوانبهم الشخصية والاجتماعية والمهنية فى استمارة التقدير النهائى الموضحة فى نموذج (٦ت) ، وذلك فى نهاية الفصل الدراسى الذى يتم فيه تدريبهم حتى يمنحهم الدرجة النهائية التى يستحقها كل منهم والتى تعتبر بمثابة القرار النهائى الذى لا رد له كعائد متحصل عليه من ممارساتهم التدريبية خلال ذلك الفصل .

### تقدير المقابلة الارشادية : Assessment of Counseling Interview

تعتبر فنيات المسئولية بشقيها المذكورين المتعلقين بالممارسة التدريبية ، والتقويم لكل الاطراف المعنية بحق قاصرة عن تحقيق اهدافها ان لم ينتج عنها عائد مستثمر لصالح المسترشدين بصفة خاصة وفى المقام الاول ، ولصالح المرشدين النفسيين المتدربين بصورة عامة وفى المقام التالى . وعلى الرغم من المتضمنات التى تشتمل عليها كل من الفئتين المذكورتين ، الممارسة التدريبية والتقويم ، التى تسهم الى حد كبير فى توضيح الصورة أمام الجهات المسئولة حول مدى الاستفادة من العملية الارشادية الكلية ، ومن مقابلاتها على وجه الخصوص التى تعتبر العمود الفقرى لها ، الا أنه يستلزم توجيه الضوء نحو النتائج النهائية المترتبة منها كما تتضح فى رؤية المستفيد الاول من استخدامها وهو المسترشد نفسه الذى من أجله وليس من أجل أحد غيره أقيم علم النفس الارشادى والعيادى على مستوياته المختلفة ، بما يتضمنه من قوى بشرية مهيمنة على كل كبيرة وصغيرة فيه ، وتسهيلات مادية ومكانية تحقق أهدافه وتترجم فلسفاته الى خدمات عينية مقدمة للجماهير .

ومن ثم ، كان لابد ومن الضرورى أن يستطلع رأى المستفيد الاول من المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى (المسترشد) حول ما قدمته له ، وحول ما استفاده منها . لذلك يجب على الاستاذ المربى الذى يخطط وينفذ ويشرف على برامج التأهيل والتدريب والاعداد للمرشدين النفسيين المتدربين ولشرفيهم الارشاديين الذين يقدمون خدماتهم الارشادية والعلاجية للجمهور أن يتابع باستمرار مدى نجاح برامجهم ، ومدى تحقيق أهدافها ، ومدى الاستفادة منها ، ومدى تنفيذها بالكفاءة المرجوة منها ، ومدى توفر التسهيلات المادية والمكانية لها ، ومدى تحمل رجالها لمسئولياتهم والقيام بمهامهم على أكمل وجه ، ومدى تأثير نتائجها على الجماهير بصورة عامة وعلى المسترشدين بصفة خاصة وبناء عليه . يجب على الاستاذ مربى المرشد أن يستطلع رأى المسترشدين الذين ينتظمون فى مقابلات ارشادية مع المرشدين النفسيين المتدربين فى المختبر الارشادى التابع للكلية التى ينتمون اليها أكاديميا وتدريبيا حول الخدمات الارشادية العلاجية التى تقدم لهم ، ولذلك فى صورة تقدير كتابى منهم لكل ما يتعلق بها على نحو ما فصل بنوده فى استمارة تقدير المقابلات الارشادية الموضحة فى نموذج (٧ت) .

## نماذج الاستثمارات المستخدمة في فنيات المسئولية

إشارة لا بد منها :

قبل استعراض النماذج المختلفة من الاستثمارات المستخدمة في فنيات المسئولية ، وبصفة خاصة في فنية التقويم والتي رمز لها في هذا الكتاب بنماذج متدرجة من ( ١ ت ) الى ( ٧ ت ) ؛ يجب أن ننوه هنا الى أنها جميعا مقتبسة من الاستثمارات التقويمية المستخدمة في مختبر الارشاد النفسى التابع لجامعة ميشيجان بمدينة آن آربر في ولاية ميشيجان الامريكية مع ادخال بعض التعديلات اللازمة عليها مما جعلها تتناسب مع استخداماتها في المجتمع الاسلامى ، وذلك بتصريح خاص من رئيس قسم التوجيه والارشاد النفسى بالجامعة المذكورة الاستاذ الدكتور دون هريسون Professor Dr. D. Harrison في عام ١٩٨٣ ميلادية أثناء عمل المؤلف كمشرف ارشادى على عدد من المرشدين النفسيات المتدربات في ذلك المختبر في تلك الجامعة .

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة :	اسم مربي المرشد النفسى :
كلية :	اسم مشرف المرشد النفسى :
قسم علم النفس	نموذج ملاحظة

اسم الملاحظ :	رقم غرفة الارشاد النفسى :
اسم المرشد النفسى :	موعد المقابلة الارشادية :
اسم المسترشد :	تاريخ الملاحظة :

### التغذية الرجعية

أولا : وصف سلوك المرشد النفسى خلال المقابلة :

ثانيا : وصف المهارات المستخدمة في المقابلة :

ثالثا : وصف الفنيات المستخدمة في المقابلة :

رابعا : وصف المراحل الثلاث للمقابلة :

خامسا : التوصيات :

توقيع المشرف الارشادى

التاريخ

## بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة : ..... اسم مربي المرشد النفسى : .....  
كلية : ..... اسم مشرف المرشد النفسى : .....  
قسم علم النفس نموذج ( ١ ت )

### استمارة تقدير المشرف الارشادى

#### تعليمات :

- من فضلك ضع دائرة حول اختيار واحد فقط من البنود التالية .
- رجاء عدم كتابة اسمك وعدم توقيعك على هذه الاستمارة .
- جزاك الله خيرا على تعاونك وأمانتك المهنية .

اولا : تنظيم وترتيب المعلومات والتكليفات المعطاة للمرشد النفسى المتدرب  
١ - ممتاز ٢ - جيد جدا ٣ - جيد ٤ - متوسط ٥ - ضعيف  
ثانيا : مدى الاستفادة من التغذية الرجعية المعطاة عن المقابلات الارشادية  
١ - ممتاز ٢ - جيد جدا ٣ - جيد ٤ - متوسط ٥ - ضعيف  
ثالثا : مدى الوضوح والفهم فيما يتعلق بالرد على الاستفسارات المختلفة  
١ - ممتاز ٢ - جيد جدا ٣ - جيد ٤ - متوسط ٥ - ضعيف  
رابعا : مدى الالمام بمهارات المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى .  
١ - ممتاز ٢ - جيد جدا ٣ - جيد ٤ - متوسط ٥ - ضعيف  
خامسا : مدى الالمام بفنيات المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى .  
١ - ممتاز ٢ - جيد جدا ٣ - جيد ٤ - متوسط ٥ - ضعيف  
سادسا : مدى الاهتمام بالمرشدين النفسيين المتدربين وسعة الصدر لهم .  
١ - ممتاز ٢ - جيد جدا ٣ - جيد ٤ - متوسط ٥ - ضعيف  
سابعا : مدى الكفاءة الاشرافية بوجه عام .  
١ - ممتاز ٢ - جيد جدا ٣ - جيد ٤ - متوسط ٥ - ضعيف

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة : ..... اسم مربي المرشد النفسى : .....  
كلية : ..... اسم مشرف المرشد النفسى : .....  
قسم علم النفس نموذج ( ٢ ت )

استمارة تغذية رجعية للمقابلة الارشادية

اسم المرشد النفسى المتدرب : .....  
اسم المسترشد : .....  
المقابلة رقم : .....  
تاريخ المقابلة : .....

اولا : النقاط الايجابية فى المقابلة :

ثانيا : الانشطة التى فى حاجة للتحسين والتطور :

ثالثا : اعتبارات مستقبلية وتوصيات :

توقيع مشرف المرشد النفسى توقيع مربي المرشد النفسى

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة : ..... اسم مربي المرشد النفسى : .....  
كلية : ..... اسم مشرف المرشد النفسى : .....  
قسم علم النفس نموذج ( ٣ ت )

تقدير تفصيلى اسبوعى عن أنشطة المرشد النفسى المتدرب

اليوم	اسم المسترشد	رقم المقابلة	الارشاد النفسى	الأنشطة التى يلاحظها	الملاحظة	الذى يلاحظه المسترشد اسم	أنشطة أخرى
السبت							
الاحد							
الاثنين							
الثلاثاء							
الاربعاء							

اسم المرشد النفسى المتدرب :

توقيع المرشد النفسى المتدرب : توقيع مشرف المرشد النفسى :



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة : ..... اسم مربي المرشد النفسى : .....

كلية : ..... اسم مشرف المرشد النفسى : .....

نموذج ( ٤ ت )

قسم علم النفس

تقدير شامل عن أنشطة المرشد النفسى المتدرب

اسم المسترشد	عدد المقابلات	اجمالى ساعات الارشاد	اجمالى ساعات الاختبار	اجمالى ساعات الملاحظة	اسم المرشد الملاحظ	أنشطة

ملاحظة ومقترحات :

اسم المرشد النفسى المتدرب : .....  
توقيع المرشد النفسى المتدرب ..... توقيع مشرف المرشد النفسى .....

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة : ..... اسم مربي المرشد النفسى : .....

كلية : ..... اسم مشرف المرشد النفسى : .....

نموذج ( ٥ ت )

قسم علم النفس

تقدير المشرف الارشادى للمرشد النفسى المتدرب

أنشطة التقدير ممتاز جيد جدا جيد متوسط ضعيف

أولا : تنظيم وإدارة المقابلة الارشادية (عموما)

( ١ ) الافتتاح ( ٢ ) البناء ( ٣ ) الاقفال

( ٤ ) عامل الوقت ( ٥ ) العلاقة مع المسترشد

( ٦ ) نتائج المقابلات

## ثانيا : المهارات المستخدمة في المقابلة (عموما)

- (١) التسجيل الكتابي (٢) دراسة الحالة (٣) كتابة التقارير  
(٤) التسجيل السمعي (٥) التسجيل المرئي

## ثالثا : استخدام الاختبارات النفسية (عموما)

- (١) الضرورة من استخدامها (٢) البساطة والوضوح في تفسيرها  
(٣) تحقيق أهدافها (٤) استجابة المسترشد لها

## رابعا : الفنيات المستخدمة في المقابلة (عموما)

- (١) التساؤل (٢) المواجهة (٣) الصمت  
(٤) الانصات (٥) اعادة العبارات (٦) الانعكاس  
(٧) الايضاح

## خامسا : المعلومات الممنوحة للمسترشد (عموما)

- (١) معلومات شخصية (٢) معلومات اجتماعية  
(٣) معلومات تربوية (٤) معلومات مهنية

---

اسم مشرف المرشد النفسى : .....  
التقدير المقترح له : .....  
توقيع المشرف الارشادى : .....

---

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة : ..... اسم مربى المرشد النفسى : .....  
كلية : ..... اسم مشرف المرشد النفسى : .....  
قسم علم النفس نموذج (٦ ت)

---

## التقدير النهائى للمرشد النفسى المتدرب

### أنشطة التقدير

## اولا : الخصائص الشخصية (عموما) ممتاز جيد جدا جيد متوسط ضعيف

- (١) الجدية في العمل (٢) التعاون مع الزملاء  
(٣) احترام الافكار المطروحة (٤) تقبل التوجيهات والنقد  
(٥) المظهر الشخصى (٦) الثبات الانفعالى  
(٧) السلوك العام

## ثانيا : الممارسات المهنية (عموما)

- (١) تنظيم وادارة المقابلات الارشادية  
(٢) المهارات المستخدمة في المقابلة  
(٣) استخدام الاختبارات النفسية  
(٤) الفنيات المستخدمة في المقابلة  
(٥) المعلومات الممنوحة

### ثالثا : العلاقات الاجتماعية (عموما)

- (١) العلاقة مع المسترشد  
(٢) العلاقة مع المشرف الارشادي  
(٣) العلاقة مع الاستاذ المربي  
(٤) العلاقة مع الزملاء  
(٥) العلاقة مع الآخرين

رابعا : التقدير النهائي :

التقدير كتابة :  
التقدير بالرمز :

توقيع الاستاذ مربي المرشد النفسى	التاريخ
بسم الله الرحمن الرحيم	
جامعة : _____	
كلية : _____	
قسم علم النفس	عدد المقابلات التى حضرها : _____
نموذج (٧ ت)	

### تقدير المسترشد لخدمة الارشاد والعلاج النفسى

#### تعليمات للمسترشد

انشئت خدمة الارشاد والعلاج النفسى فى هذا المختبر من أجل مساعدتك على تخطى الصعوبات التى تواجهك فى حياتك العامة والخاصة، لذلك يأمل العاملون بهذه الخدمة أن تزودهم برأيك فيها ، ويمدى استفادتك منها ، ويمدى تحقيق أهدافها حتى يمكنهم التعرف على ايجابياتها فتدعم، والوقوف على سبباتها فتتلافى مستقبلا ، مما يطورها ويدعم وجودها من أجلك .

وبناء عليه ، نرجو أن تقرأ البنود الآتية بعناية وأن تجب عنها جميعا بوضع علامة ( X ) أمام كل منها وتحت الاختيار الذى ترى أنه يعبر عن احساسك نحو هذه الخدمة ، بمعنى أن تضع علامة ( X ) تحت الاختيار (مرضى جدا) اذا كان رأيك فى مضمون البند الذى اجبت عنه يعنى بأنه مرضى لك ، وأن تضع علامة ( X ) تحت الاختيار (غير مرضى) اذا رأيت أنك غير راض عن مضمون هذا البند . مع تمنياتنا لك بالتوفيق .

### البنود المستفسر عن احساس المسترشد نحوها

البند المستفسر عنه	مرضى جدا	مرضى	لا أستطيع غير مرضى التحديد	غير مرضى اطلاقا
--------------------	----------	------	----------------------------	-----------------

- (١) استعداد المرشد لمساعدتى  
(٢) اهتمام المرشد بى  
(٣) فهم المرشد لحالتى  
(٤) انصات المرشد وعدم مقاطعتى  
(٥) تقبل المرشد لشخصيتى  
(٦) هدوء المرشد وصبره معى  
(٧) احترام المرشد لمشاعرى  
(٨) قدرة المرشد على توضيح الامور  
(٩) قدرة المرشد التعبير عن نفسه

- (١٠) قدرة المرشد على التعبير عما أحس به .
- (١١) استفادتي من المعلومات الشخصية
- (١٢) استفادتي من المعلومات الاجتماعية
- (١٣) استفادتي من المعلومات التربوية
- (١٤) استفادتي من المعلومات المهنية
- (١٥) استفادتي من الاختبارات النفسية
- (١٦) نجاحي في التغلب على صعوباتي
- (١٧) ثقتي في قدرتي على مواجهة المستقبل
- (١٨) شعوري بالارتياح العام من المقابلات
- (١٩) استفادتي من المقابلات الارشادية

جزاكم الله خيرا على حسن تعاونكم

توقيع المسترشد

التاريخ



## الخلاصة

لا يمكن بأي حال من الاحوال اغفال فنيات المسؤولية لما لها من أهمية في متابعة وتقويم الممارسات المهنية في المقابلات الارشادية منذ البدء في المقابلة الاولى وحتى اقفال المقابلة الاخيرة . وتستخدم فنيات المسؤولية في مجال الارشاد والعلاج النفسى لتساعد المرشد في تقويم مقابلاته مع مسترشديه من جميع جوانبها وتنميتها للافضل بما يحقق أحسن النتائج لهم . ومن ثم ، فهو يضع نفسه تحت الاضواء الكاشفة باستخدامها ، مما يجعله في موضع المسائلة الاجبارية ممن منحوه ثقتهم لمزاولة دوره الارشادى العلاجى حول مايمكن أن يقدمه من فوائد مستردة من المهام المكلف بأدائها .

ويمكن تعريف المسؤولية على أنها فنيات تستخدم لتحليل وتحديد الاداء المهنى على مختلف المستويات لكل من المرشد النفسى ، والمشرِف الارشادى ، والاستاذ مربي المرشد النفسى المشرِف على تدريب المرشدين النفسيين ومشرفيهم الارشاديين . لذلك تعتبر فنيات المسؤولية في الارشاد والعلاج النفسى من الوسائل الفعالة التى يمكن بوساطتها التأكد من تحقيق النتائج المتوقعة من الجهودات المهنية التى يبذلها المرشدون النفسيون بصورة عامة ، والمتدربون منهم بصفة خاصة . كما أنه يمكن بوساطتها التأكد من تحقيق أهداف البرامج التدريبية بالكفاءة المرجوة للممارسات المهنية التى يتم تنفيذها في مختبرات الارشاد والعلاج النفسى .

واثرت عدة مناقشات جدلية حول ايجابيات المسؤولية وسلبياتها . ويدعى أصحاب النظرة السلبية لفنيات المسؤولية بأنها : ( ١ ) نظام احصائى ، ( ٢ ) أسلوب للنقد واللوم ، ( ٣ ) استنفاد لوقت المرشد النفسى وجهده ، ( ٤ ) تقييد لحرية المرشد النفسى . ويرى أصحاب الرؤية الايجابية لفنيات المسؤولية أنها : ( ١ ) تفيد في التعرف على أفضل الخدمات التى تقدم للمسترشدين ، ( ٢ ) تمنح الفرصة للمرشد النفسى لتقويم عمله ، ( ٣ ) تمنح الفرصة لاختيار أفضل الاستراتيجيات الارشادية ، ( ٤ ) تمنح الفرصة للتأكد من الحاجات الاساسية للمسترشدين ، ( ٥ ) تساعد على تدعيم عملية الارشاد والعلاج النفسى .

وتتضمن فنيات المسؤولية بصفة أساسية نمطين هامين يمكن اعتبارهما بمثابة شقين مكملين لبعضهما بحيث يدعم كل منهما الآخر من أجل تحقيق الهدف الاساسى من استخدامهما . ويتمثل النمط الاول في فنية الممارسة

التدريبية التي يقوم بها المرشدون النفسيون المدربون تحت اشراف عدد من المشرفين الارشاديين وفق خطة تعليمية تدريبية مرسومة من قبل استاذ تربوى من حملة دكتوراه الفلسفة في مجال الارشاد والعلاج النفسى بحيث يكون مسئولاً مسئولية تامة عن تأهيلهم العلمى واعدادهم المهني . وتتضمن هذه الفنية مسئوليات كل من الاستاذ مربى المرشد النفسى ، ومشرف المرشد النفسى ، والمرشد النفسى المدرب ، بالإضافة الى عدد من التوصيات الهامة لكل منهم مما يدعم مساهمتهم الايجابية فيها . ويتمثل النمط الثانى في فنية التقويم للأنشطة المختلفة التى يزاولها كل منهم بما يحقق الاهداف المتعلقة بها للتأكد من مدى الكفاءة فى تحقيقها . وتتضمن هذه الفنية تقدير مشرف المرشد النفسى ، وتقدير المرشد النفسى المدرب ، وتقدير المقابلة الارشادية .

وتحقق فنية الممارسة التدريبية الخبرة العملية الرئيسية للمرشدين النفسيين المدربين المنتظمين فى برامج تربية المرشد النفسى حيث تتضمن تدريبهم على: (١) الارشاد والعلاج النفسى للنوعيات المختلفة من المسترشدين (٢) ملاحظة المقابلات الارشادية ، (٣) ممارسة المهارات التسجيلية ، (٤) استخدام فنيات المقابلة ، (٥) تقديم المعلومات الارشادية للمسترشدين ويجب على الاستاذ مربى المرشد النفسى أن يأخذ فى اعتباره انجازاتهم فى الأنشطة الآتية : (١) طرق وأساليب الارشاد والعلاج النفسى ، (٢) مهارات التسجيل ، (٣) فنيات المقابلة ، (٤) الامام بالمصادر البيئية للمعلومة الارشادية . كما أنه يجب عليه أن يطلب من كل منهم توفير : (١) ثلاث شرائط تسجيل سمعى مسجل عليها أفضل مقابلات لهم ، (٢) شريط تسجيل مرئى مسجل عليه أفضل مقابلاتهم ، (٣) ملف خاص لحفظ كل ما يعطى لهم من أوراق ونشرات ومعلومات .

وتتضمن مسئوليات الاستاذ مربى المرشد النفسى باستخدام فنية الممارسة التدريبية ما يلى : (١) تنظيم وإدارة المقابلات الارشادية الابتدائية ، (٢) تكليف المشرفين الارشاديين بالاشراف على المرشدين النفسيين المدربين (٣) مساعدة المشرفين الارشاديين على حل مشكلاتهم الاشرافية ، (٤) ملاحظة المرشدين النفسيين المدربين ، (٥) مراجعة بعض المهارات التسجيلية للمرشدين النفسيين المدربين ، (٦) تقديم التغذية الرجعية لهم ، (٧) مراجعة تقويم المرشدين النفسيين المدربين . لمشرفهم الارشاديين ، (٨) تشجيع المرشدين والمشرفين على تقويم مسئولياته ، (٩) تقويم المرشدين والمشرفين عليهم ، (١٠) تقديم خطابات التوصية للمرشدين والمشرفين على حد سواء .

وتتضمن مسئوليات مشرف المرشد النفسى المتدرب باستخدام فنية الممارسة التدريبية ما يلى : (١) مساعدة مربي المرشد النفسى فى تنظيم وإدارة المقابلات الارشادية الابتدائية ، (٢) توزيع المسترشدين الجدد على المرشدين النفسيين المتدربين ، (٣) ملاحظة المقابلات الارشادية ، (٤) مراجعة مسودات الاعمال الكتابية للمرشدين ، (٥) تقديم تغذية راجعية للمرشدين ، (٦) مساعدة المرشدين فى حل مشكلاتهم المتعلقة بممارستهم التدريبية ، (٧) تنظيم وإدارة بعض التدريبات الارشادية ، (٨) تقويم الممارسات التدريبية للمرشدين ، (٩) تقديم المقترحات المتعلقة بالتقدير النهائى لكل مرشد نفسى متدرب الى مجموعته التى يشرف عليها .

وتتضمن مسئوليات المرشد النفسى المتدرب باستخدام فنية الممارسة التدريبية ما يلى : (١) استكمال أعماله الكتابية المكلف بها ، (٢) الاحتفاظ بملف خاص يتضمن كل المعلومات التى تتناولها فنية الممارسة التدريبية ، (٣) كتابة نموذج لحوار يمثل جزءا من مقابلة ارشادية ، (٤) تقديم أفضل شريط تسجيل سمعى لاية مقابلة ارشادية له ، (٥) تقديم أفضل شريط تسجيل مرئى لاية مقابلة ارشادية له .

ويجب الاهتمام بعدة اعتبارات هامة تتعلق بإدارة المقابلات الارشادية يجب أن تؤخذ فى الحسبان لكل طرف متصل بها سواء كانت هذه الاعتبارات تتعلق بالتواحي الفنية التدريبية أو تتعلق بسلوك المرشد النفسى المتدرب ، وتتضمن الاعتبارات المتعلقة بالنواحي الفنية التدريبية : (١) بناء اللفة بين المرشد والمسترشد ، (٢) استخدام فنية التساؤل على أسس علمية ، (٣) استخدام فنيات رد الفعل كل فى موضعها المناسب ، (٤) توضيح أهمية المقابلات الارشادية ، (٥) التدرج الى مرحلة البناء فى مرحلة الافتتاح بدون افتعال ، (٦) ممارسة الاتصال البصرى بدون تكلف وبلا مغالاة ، (٧) ملاحظة سلوك المسترشد فى المقابلة ، (٨) التدرج بالمسترشد من مرحلة البناء الى مرحلة الاقفال باستخدام أساليبها الفنية .

وتتضمن الاعتبارات المتعلقة بسلوك المرشد النفسى المتدرب : (١) التعاطف الوجدانى مع المسترشد وفهمه لحالته وتقبله لسلوكه ، (٢) الثقة فى النفس بما يوحى للمسترشد بمدى اهتمامه به ومدى قدرته على مساعدته ، (٣) حساسية المرشد المتدرب المرحفة لكل ما يعبر عنه المسترشد ، (٤) الموضوعية فى التعامل مع حالة المسترشد ، (٥) المرونة فى استخدام الاستراتيجيات الارشادية والعلاجية ، (٦) أسلوب الحياة الشخصى الذى يتمتع به المرشد النفسى المتدرب ، (٧) نظام القيم الذى يؤمن به المرشد النفسى المتدرب .



وتختتم هذه الفنية بثلاث مجموعات من التوصيات التي يمكن أن تدعم استخدامها بما يفيد في تحقيق أهدافها ، وتتضمن المجموعة الاولى من التوصيات الموجهة الى مشرف المرشد النفسى : ( ١ ) الاحتفاظ بملف خاص يحتوى على كل الاوراق المتبادلة بينه وبين الاستاذ المربي والمرشدين النفسيين المتدربين ، ( ٢ ) توفير شريط تسجيل سمعى واحد مسجل عليه اجتماعين له مع مرشديه النفسيين ، ( ٣ ) الحضور الى المختبر الارشادى قبل موعد المقابلات بنصف ساعة على الاقل ، ( ٤ ) الاجتماع مع المشرفين الارشاديين الآخرين لتوزيع المرشدين النفسيين المتدربين على غرف الارشاد النفسى بدون تداخل ولا تضارب بينهم ، ( ٥ ) التأكد من التزام المرشدين النفسيين المشرف عليهم بمقابلاتهم الارشادية ، ( ٦ ) تكليف المرشدين النفسيين المشرف عليهم بملاحظة بعضهم بعضا ، ( ٧ ) تسجيل أسماء الملاحظين وأسماء من يلاحظونهم على السبورة ، ( ٨ ) التأكد من التوصيلات الصوتية بين غرفتى الارشاد والملاحظة ، ( ٩ ) التسلم بما لا يقل عن ثلاث استمارات ملاحظة من كل مرشد نفسى يشرف عليه ، ( ١٠ ) التنبيه على المرشدين النفسيين المشرف عليهم بعدم اعطاء أكثر من موعد لأكثر من مسترشد فى نفس الوقت ، ( ١١ ) التنبيه على المرشدين النفسيين المشرفين عليه بأن يسجلوا كل مقابلاتهم سمعيا وأن يسجلوا واحدة فقط منها تسجيلا مرئيا ، ( ١٢ ) التشاور مع الاستاذ مربي المرشد النفسى فيما يتعلق بتقويم المرشدين النفسيين المشرف عليهم ، ( ١٣ ) المواظبة على التغذية الرجعية اليومية المقدمة للمرشدين النفسيين ضمن مجموعته ، ( ١٤ ) العدل فى توزيع المقابلات الارشادية بحيث يكون عددها متساوى لأفراد مجموعته من المرشدين النفسيين ، ( ١٥ ) التأكد من صحة تفسير الاختبارات النفسية .

وتتضمن المجموعة الثانية من التوصيات الموجهة الى المرشد النفسى المتدرب : ( ١ ) احترام قيمة الوقت ، ( ٢ ) احترام النفس ، ( ٣ ) احترام مسؤولياته وواجباته ، ( ٤ ) ضمان السرية التامة ، ( ٥ ) حظر مناقشة المسترشد خارج غرفة الارشاد النفسى ، ( ٦ ) تكليف السكرتير المهنى بمهمة تخص مسترشد ما على مسمع من الآخرين ، ( ٧ ) حظر مناقشة الاسرة فيما يخص المسترشد ، ( ٨ ) حظر كشف حالة مسترشد ما كنموذج ارشادى لمسترشد آخر ، ( ٩ ) حظر انقطاع المقابلة الارشادية أثناء انعقادها ، ( ١٠ ) ازالة كل ما لا يتعلق بغرفة الارشاد النفسى قبل دخول المسترشد اليها ( ١١ ) الدقة فى ارتداء الملابس المناسبة أثناء المقابلة الارشادية ، ( ١٢ ) الحرص فى تقديم النفس بالصورة اللائقة .

وتتضمن المجموعة الثالثة من التوصيات المتعلقة بالمقابلة الارشادية



الابتدائية نوعين من التوصيات ، توصيات اجرائية وتوصيات فنية ، وهى موجهة بالدرجة الاولى الى المرشدين النفسيين المتدربين عند قيامهم بتنظيم وادارة المقابلات الارشادية الابتدائية لأول مرة مع المسترشدين الجدد . وتتضمن التوصيات الاجرائية : ( ١ ) مراجعة السبورة يوميا لمعرفة اسماء المسترشدين الجدد ، ( ٢ ) التأكد من عدم وجود أى خلل فى البيئة المهنية ، ( ٣ ) الاستعداد لمقابلة المسترشدين الجدد بتصفح اقراراتهم الخاصة بهم وبحالاتهم ، ( ٤ ) تقديم النفس بالصورة اللائقة للمسترشدين فى مكان الانتظار ، ( ٥ ) الاشارة الى تسجيل المقابلة قبل البدء فى افتتاحها ، ( ٦ ) افتتاح المقابلة بالطرق المعتادة مع استبعاد كلمة (مشكلة) ، ( ٧ ) تحديد موعدا للمقابلة التالية عند الانتهاء من المقابلة الحالية . وتتضمن التوصيات الفنية : ( ١ ) معرفة مصدر احالة المسترشد من تلقاء نفسه او محال من جهة اخرى ، ( ٢ ) التأكد من الغرض الاساسى الذى دعا المسترشد للحضور للمقابلة ، ( ٣ ) استكمال المعلومات غير المستوفية عن المسترشد ، ( ٤ ) عدم اقتراح اجراء أى اختبار اذا لم يكن هناك ضرورة لذلك ، ( ٥ ) ممارسة كل المهارات واستخدام كل الفنيات ومراعاة كل المراحل التى تتطلبها المقابلة .

ولا يمكن التهرب من التعرض لفنية التقويم حتى تتحقق الاهداف الاساسية من استخدام فنيات المسؤولية وهو التأكد من العائد الكلى والنهائى للعملية الارشادية ، والتأكد من النتائج المترتبة بالكفاءة المرجوة للممارسات المهنية بالنسبة للقائمين بها . ويجب أن تكون وسائل التقويم (مقاييس التقدير) قصيرة العبارات وقليلة البنود بحيث لا تتضمنها أكثر من صفحة واحدة بقدر الامكان . ولعل أهم ما يمكن تقديره وتقويمه باستخدام هذه الفنية هو تقدير الممارسات المهنية للمشرف الارشادى ، تقدير الممارسات التدريبية للمرشدين النفسيين المتدربين ، وتقدير الاستفادة الكلية والنهائية من العملية الارشادية العلاجية ونتائجها المنعكسة على سلوك المسترشدين .

لكى يتحقق الهدف الاساسى من الممارسات المهنية لمشرف المرشد النفسى المتدرب والذى يكمن فى تحقيق أكبر فائدة من تأهيله العلمى ومن خبراته الميدانية منعكسة على المرشدين النفسيين المتدربين ، يجب على الاستاذ مربي المرشد النفسى أن يتابع عمله باستمرار للتأكد من مدى انعكاس أنشطته على المرشدين النفسيين المتدربين الذين يشرف عليهم بما يفيد فى تطور ممارساتهم التدريبية ، وفى تنمية شخصياتهم المهنية . لذلك يطلب الاستاذ مربي المرشد النفسى من المرشدين النفسيين المتدربين تقويم وتقدير أنشطة المشرف عليهم وفقا لمقياس معين صمم خصيصا لتحقيق هذه الغاية ، على أن يسلم له هذا المقياس بعد تعبئته منهم منفردين كل على حدة دون ذكر

اسم أى منهم عليه . وعلى الاستاذ مربي المرشد النفسى أن يخبر مشرف المرشد النفسى بنتائج هذا المقياس صراحة فى صيغة مكتوبة حتى يرشده الى ايجابياته فيدعمها ويدله على سلبياته فيتلافها مستقبلا . كما أن الاستاذ مربي المرشد يقوم بتقويمه وفقا للمسئوليات المكلف بها فى نهاية الفصل الدراسى ، بحيث يكون ذلك تقويما نهائيا له ، أخذا فى الحسبان السمات العامة لشخصيته التى يجب أن تتوفر بصورة جيدة مما يدعم ممارساته المهنية .

ويقوم كل من المشرف الارشادى ، والاستاذ مربي المرشد النفسى بتقويم المرشدين النفسيين المتدربين بالاطلاع على نتائج أعمالهم ، وعلى حصيلة ممارساتهم التدريبية ، وعلى مدى الآثار المنعكسة على المسترشدين فى صورتها النهائية بحيث يكون تقويمهم تقويما مستمرا يوميا وأسبوعيا . وفى نهاية الفصل الدراسى . يقدر المشرف الارشادى أفراد مجموعته التى يشرف عليها بصورة فورية ودورية يوميا عقب الانتهاء من مقابلاتهم الارشادية كتغذية راجعية فى صورة لفظية . ويقدر المرشد النفسى المتدرب نفسه أسبوعيا وفقا للأنشطة التى زاولها خلال الأسبوع تقديرا تفصيليا وتقديرا شاملا . ثم يقدر المشرف الارشادى أفراد مجموعته مرة أخرى تقديرا نهائيا بعد الانتهاء من المقابلات الارشادية كلها واقفالها . وأخيرا ، يقدر الاستاذ مربي المرشد النفسى كل المرشدين النفسيين المتدربين بناء على ملاحظاته عليه وعلى تدريباتهم ، وبناء على التقديرات المختلفة لهم ولأنشطتهم ، وبناء على توصيات مشرفيهم الارشاديين ، بحيث يكون تقديرة هذا نهائيا لا رد فيه ولا رجعة .

ولا يمكن أن تستخدم فنية التقويم دون أن تمس تقدير المقابلة الارشادية للتأكد من مدى الفائدة التى حققتها للمسترشدين من جهة ، ومدى الفائدة التى وفرتها للمرشدين النفسيين المتدربين من جهة أخرى . لذلك كان من الضرورى استطلاع رأى المسترشدين فى المقابلة الارشادية حول ما قدمته لهم وما استفادوه منها . ومن ثم ، فإن الاستاذ مربي المرشد النفسى يتابع باستمرار مدى نجاح برامجه الارشادية ، ومدى تحقيق أهدافها ، ومدى الاستفادة منها ، ومدى تأثيرها على الجماهير عموما وعلى المسترشدين بصفة خاصة . وتتمثل متابعته هذه فى صورة تقويم مكتوب فى بنود على شكل استبيان يعطى للمسترشدين المنتظمين فى المقابلات الارشادية بعد الانتهاء منها ، وبعد أقفال حالاتهم لاستطلاع رأيهم فيها وفى الفائدة العائدة عليهم منها .

## تمارين للمناقشة

أولاً : «يرى البعض أن فنيات المسؤولية تستخدم في الارشاد والعلاج النفسى لمساعدة المرشد في تقويم مقابلاته الارشادية من جميع جوانبها وتطويرها للاحسن» .

■ وضح هذه العبارة في ضوء مفهوم المسؤولية .

ثانياً : «لكى تحقق فنيات المسؤولية أهدافها، يجب أن تشتمل على عدد من التضمينات الهامة» .

■ ماهى هذه التضمينات ؟ .

ثالثاً : «لكى تستخدم فنيات المسؤولية على المستوى المطلوب منها ، يجب أن تتوفر عدة اعتبارات هامة» .

■ ماهى هذه الاعتبارات التى يجب أن يراعيها المرشد النفسى ؟

رابعاً : «تتعرض فنيات المسؤولية الى مناقشات جدلية من السلبية والايجابية التى يمكن تحقيقها من استخداماتها المختلفة» .

■ ناقش هذه العبارة في ضوء الرؤية السلبية والنظرة الايجابية لفنيات المسؤولية .

خامساً : «يرى بيكر أن فنيات المسؤولية تحقق عددا من الفوائد، ويحدد كرومبولتز فوائد استخدام فنيات المسؤولية في عدد من النقاط» .

■ اذكر فوائد استخدام فنيات المسؤولية كما يراها كل من بيكر وكرومبولتز على حدة .

سادساً : «تتضمن فنيات المسؤولية نمطين هامين يمكن اعتبارهما بمثابة شقين مكملين لبعضهما ولا انفصام بينهما بحيث يدعمان بعضهما البعض من أجل تحقيق الهدف الاساسى من استخدامها» .

■ قارن بين هذين النمطين فيما يتعلق بكل منهما .

سابعاً : «يوفر استخدام فنية الممارسة التدريبية سلسلة من الخبرات المتتابعة في مجال الارشاد والعلاج النفسى للمرشدين النفسيين المتدربين» .



■ بين ما يتضمنه استخدام هذه الفنية من خبرات في مجال الارشاد والعلاج النفسى ، مؤددا على الانشطة التى يجب أن يزاولها المرشدون النفسيون المتدربون ، مما يدعم استخدام هذه الفنية بالكفاءة المرجوة .

ثامنا : «يجب على الاستاذ مربي المرشد النفسى أن يدرك تماما مسئولياته نحو تأهيل واعداد المرشدين النفسيين ، ونحو تدريب واعداد مشرفيهم الارشاديين» .

■ استعرض هذه المسئوليات بطريقة مختصرة .

تاسعا : «يجب على مشرف المرشد النفسى المتدرب أن يتحمل عددا من المسئوليات الهامة التى يمكن أن تسهم فى استخدام فنية الممارسة التدريبية على الوجه الامثل» .

■ تناول هذه المسئوليات بصورة موجزة .

عاشرا : «يتحمل كل مرشد نفسى متدرب عددا من المسئوليات التى تسهم الى حد كبير فى تدعيم ممارساته التدريبية» .

■ اسرد هذه المسئوليات باختصار .

حادى عشر : «لايمكن لفنية الممارسة التدريبية أن تحقق اهدافها فيما يتعلق بالعملية الارشادية العلاجية، وفيما يتعلق بالمتصلين بها، ما لم يتوفر عدة اعتبارات هامة يجب أن تؤخذ فى الحسبان متعلقة بالنواحي الفنية التدريبية، ومتعلقة بسلوك المرشد النفسى المتدرب مع المسترشدين فى المقابلة»

■ اذكر هذه الاعتبارات على شكل نقاط محددة .

ثانى عشر : «عرض المؤلف خمس عشرة توصية موجهة الى مشرف المرشد النفسى المتدرب من أجل تدعيم ممارساته المهنية» .

■ اشرح عشرة فقط من هذه التوصيات .

ثالث عشر : «عرض المؤلف اثنتى عشرة توصية موجهة الى المرشد النفسى المتدرب من أجل تدعيم ممارساته التدريبية» .

■ اشرح سبعة فقط من هذه التوصيات .



رابع عشر : «تتضمن التوصيات التى تتعلق بالمقابلة الابتدائية نوعين من التوصيات هما التوصيات الاجرائية والتوصيات الفنية» .

■ اختر ثلاث توصيات من كل من هذين النوعين ، وشرحها بشئ من التفصيل .

خامس عشر : «يجب على الاستاذ مربي المرشد النفسى أن يتابع عمل المشرف الارشادى ، وأن يدرك انعكاس أنشطته على المرشدين النفسيين المتدربين الذين يشرف عليهم» .

■ كيف يمكن لمربي المرشد النفسى أن يحقق هذه الغاية ؟

سادس عشر : «يعتبر استخدام فنية تقدير المرشدين النفسيين المتدربين أمراً ضرورياً من أجل الاطلاع على نتائج أعمالهم» .

■ فسر كيفية استخدام فنية تقدير المرشدين النفسيين المتدربين بشئ من التفصيل .

سابع عشر : «يجب توجيه الضوء نحو النتائج المترتبة من المقابلة الارشادية كما تتضح فى رؤية المسترشدين لها» .

«كيف يكون ذلك ؟

## ثبت المصطلحات

### G I O S S A R Y

#### A

Abilities	قدرات	Agreement	اتفاق
Abstract	مجرد	Alternatives	بدائل
Accents	لكنات	American	أمريكي
Accept	يتقبل	Ancient	قديم
Acceptance	تقبل	Anthropology	علم الاجناس البشرية
Accountability	مسئولية	Appeal	جاذبية
Accuracy	دقة	Appearance	مظهر
Achievement	تحصيل	Appraisal	تقدير
Action	فعل	Approach	اتجاه
Activating	تنشيط	Aptitudes	استعدادات
Active	نشط	Area	مجال - منطقة
Adaptive	متوافق	Assertive	تاكيدى
Adjustive	متكيف	Assessment	تقدير - تقويم
Administration	تطبيق	Attractiveness	جاذبية
Affective	عاطفى	Audiotape	شريط سمعى
		Aggressive	عدوانى - مهاجم

#### B

Barriers	عراقيل	Biological	احيائى
Battery	بطارية	Bipolar	تناقض
Beginning	البداية	Body	جسم
Behavior	سلوك	Bombarding	قاذف
Behavioral	سلوكى	Brief	مختصر
Behavioristic	سلوكى	Building	بناء
Bias	تحيز	Business	عمل

# C

Caring	رعية	Composed	مركب
Carpets	سجاد	Composing	تركيب
Case	حالة	Concept	مفهوم
Catharsis	تنفيس	Concerened	متعلق بـ
Center	مركز	Concentrated	مركز
Centered	متمركز	Conference	مؤتمر
Chairs	كراسي	Confidence	ثقة
Characteristics	خصائص	Confrontation	مواجهة
Child	طفل	Confronting	مواجهة
Clarification	ايضاح	Congruence	تطابق
Clarifying	توضيحي	Considerations	اعتبارات
Clarity	وضوح	Consumed	مستهلك
Classifications	تصنيفات	Containment	محتوى
Claustrophobia	الخوف الصومى	Control	مراقبة
Client	عميل	Cooperator	متعاون
Clinical	عيادى	Constructive	إتئائى
Closed	مقفّل	Couch	أريكة
Closing	إقفال	Counselee	مسترشّد
Cognitive	عقلى معرفى	Counseling	ارشاد نفسى
Common	شائع	Counsellor	مرشد نفسى
Communication	تواصل - اتصال	Critical	انتقادى
Complaint	شكوى	Cultures	حضارات
Completeness	تكامل	Current	عام - متداول
Complex	عقدة	Curtains	ستائر

# D

Deep	عميق	Delivery	توصيل
Defendant	مدافع	Deniable	ناكر
Defense	دفاع	Description	وصف
Defense Mechanisms	حيل دفاعية	Descriptive	وصفى
Defensible	مدافع	Desk	مكتب

Developmental	ارتقائي - انمائي	Discussion	مناقشة
Diagnostic	تشخيص	Displacement	نقل
Different	مختلف	Disturbances	اضطرابات
Difficulties	صعوبات	Documents	مستندات
Definitions	تعريف	Double	مزدوج
Direct	مباشر	Dreams	أحلام
Directive	مباشر		

## E

Early	مبكر	Evaluation	تقويم
Echo	صدى	Examples	أمثلة
Eclectic	انتقائي - خيارى	Existential	وجودى
Educational	تربوى	Exploration	ارتياذ - اكتشاف
Educator	اساذ مريى	Exploratory	ارتياذى
Emotional	انفعالى	Expression	تعبير
Emotive	انفعالى	Extension	امتداد
Empathic	تعاطفى	External	خارجى
Empathy	تعاطف وجدانى	Eye-Contact	اتصال بصرى
Environment	بيئة		

## F

Face	يواجه	Final	نهائى
Facilitated	ميسر	First	أول
Factors	عوامل	Forbidden	محظور
Family	أسرة	Frame	إطار
Feed back	تغذية رجعية	Free association	التداعى الحر
Few	قليل	Fundamentals	اساسيات

## G

Gap	فجوة	Goals	أهداف
General	عام	Good	جيد
Generation	جيل	Group	جماعة - مجموعة
Gestalt	جشطات	Guidance	التوجيه النفسى



# H

Health	صحة	Here-and-now	هنا . و . الآن
Help	مساعدة	Hidden	مختبىء
Helpee	مساعد	History	تاريخ
Helper	مساعد	Human	انسان
Helping	مساعدة	Humanistic	انسانى
Helplessness	قلة الحيلة	Hypothesis	افتراضات

# I

Ideal	مثالى	Intake Interview	مقابلة الاستقبال
Ideas	افكار	Intégration	تكامل
Immediate moment	اللحظة الحالية	Integrative	متكامل
Importance	اهمية	Integrity	تكامل
Important	هام	Interaction	تفاعل
Indirect	غير مباشر	Interests	اهتمامات
Individual	فرد . فردى	Introduction	مقدمة
Inferiority	دونية - نقص	Interpersonal	شخص تائيرى
Influence	تأثير	Interpretation	تفسير
Information	معلومات	Interpeting	تفسير
Initial	ابتدائى - تمهيدى	Interview	مقابلة
Initiation	البدء	Involvement	مشاركة
Inner	داخلى	Irrational	غير معقول
Insight	استبصار	Issues	مناقشات جدلية
Instructional	تعليمى		

# L

Language	لغة	Life	حياة
Last	نهاية	Lightning	اضاءة
Leading	ايحاء	Linking	ربط
Learning	تعلم	Listening	انصات
Levels	مستويات	Local	محلى

# M

Matter	الموضوع	Middle	وسط
Measurement	القياس	Mirror	مראה -
Measures	مقاييس	Modification	تعديل
Meachanism	آلية	Motivation	دافعية
Memory	ذاكرة	Movement	حركة
Mental hygiene	الصحة العقلية	Multiple	متعدد
Methods	طرق		

# N

Necessary	ضروري	Non verbal	غير لفظي
Neutral	سلبي	Normal	عادي
Neutral	محايد	Norms	معايير
Nondirective	غير مباشر	Note-Recording	تسجيل النقاط
Non Rolling	غير متحرك		

# O

Objetivity	موضوعية	One Way Mirror	مرآة باتجاه واحد
Observation	ملاحظة	Open	يفتح
Observing	ملاحظة	Opening	افتتاح
Obvious	سطحي	Opposite sex	الجنس الآخر
Oedipus Complex	عقدة أديب	Orientation	وعى - توجيه
Office	مكتب	Overt	ظاهري

# P

Parties	أطراف	Personality	شخصية
Pause	وقفة قصيرة	Phobic	خوف مرضي
People	ناس	Phrasing	صياغة
Perception	شعور - ادراك	Pictures	تعليقات
Person	شخص	Play	لعب
Personal	شخصي	Portion	جانب - جزء

Postive	ايجابي	Problem	مشكلة
Practice	ممارسة	Process	عملية
Practicing	تدريب	Professional	مهني
Practicum	ممارسة تدريجية	Projection	اسقاط
Pre-interview	مقابلة تمهيدية	Psychiatric	طب نفسي
Presenting	عرض	Psychiatrists	اطباء نفسيون
Preventive	وقائي	Psychoanalysis	التحليل النفسي
Primary	أولى - ابتدائي	Psychological	نفسى
Principles	مبادئ	Psychometrics	قياسات نفسية
Private	خصوصى	Psychotherapy	علاج نفسى

## Q

Qualifications	مواصفات	Questions	أسئلة
Questioning	تساؤل		

## R

Rainy	مطر	Reliability	ثبات
Rapport	الفة	Remedial	علاجى
Rational	عقلانى	Reports	تقارير
Reaction	رد فعل	Resistable	مقاوم
Real	واقعى	Resistances	مقاومات
Reasons	أسباب	Respect	احترام
Reception	استقبال	Responses	اجابات
Recognizing	التعرف على	Responsibilities	مسئوليات
Recommendations	توصيات	Restatement	اعادة العبارة
Recorder	جهاز تسجيل	Review	مراجعة
Recording	تسجيل	Role	دور
Reference	مرجع	Rolling	متحرك
Reflection	انعكاس	Roome	غرفة
Regard	اعتبار	Rules	غرفة
Relationship	علاقة		

# S

Saving box	جربانه حفظ	Simple	بسيط
Schools	مدارس	Single space	مسافة مفردة
Secondary	ثانوى	Skills	مهارات
Self-hatred	كراهية الذات	Slang	لهجة
Service	خدمة	Social workers	اخصائىون اجتماعيون
Severe	حاد	Specialists	اخصائىون
Short	قصير	Stage	مرحلة
Silence	صمت	Standardization	تقنين
Statment	حالة	Styles	اساليب
Stereotype	نمطية	Subjective	موضوعى
Stopwatch	ساعة توقيف	Summary	خلاصة
Structure	بناء	Supervisor	مشرف
Study	دراسة	Supporting	تدعيم

# T

Tables	مناضد	The Whole	الكل
Taking off the mask	خلع القناع	Time factor	عامل الوقت
Teaching	تدريس	Time is up	الوقت انتهى
Tearing down the wall	هدم الجدار	Timing	توقيت
Techniques	فنيات	Tolerance	تسامح
Telephone	هاتف	Trained	متدرب
Telling it like it is	أخبر عنها كما هي	Trainer	مدرب
Termination	نهاية	Training	تدريب
Tests	اختبارات	Traits	سمات
Theories	نظريات	Transference	الطرح - التحويل
Therapeutic	علاجى	Types	أنماط

# U

Unconditional	غير اشتراطى	Unfinished	غير منتهى
Unconscious	لا شعور	Use	استعمال
Understanding	فهم	Using	استعمال



## V

Vocational	مهني	Verbal	لفظي
Validity	الصدق	Videotape	شريط تسجيل مرئي
Value	قيمة	View	رؤية

## W

Waiting Place	مكان الانتظار	Wizard	خارق
Walls	جدران	Words	كلمات
Warm Smile	ابتسامة دافئة	Written	كتابي - مكتوب
Way	طريق - جانب	Write - up	كتابة

## مراجع الكتاب

### REFERENCES

#### ( ١ ) المراجع العربية :

- ( ١ ) القرآن الكريم
- ( ٢ ) زهران ، حامد عبد السلام . التوجيه والارشاد النفسى . القاهرة : عالم الكتب ، ١٩٨٠ .
- ( ٣ ) الحفنى ، عبد المنعم . موسوعة علم النفس والتحليل النفسى . القاهرة : مكتبة مدبولى ، ١٩٧٨ .
- ( ٤ ) عبد الباقي ، محمد فؤاد . المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم . بيروت : دار الفكر ، بدون تاريخ .
- ( ٥ ) عبد الخالق ، أحمد محمد . استخبارات الشخصية . الاسكندرية دار المعارف ، ١٩٨٠ .
- ( ٦ ) العبيدى ، غانم سعيد والجبورى ، حنان عيسى سلطان . أساسيات القياس والتقويم فى التربية والتعليم . الرياض : دار العلوم للطباعة والنشر ، ١٩٨١ .
- ( ٧ ) عمر ، محمد ماهر محمود ، المرشد النفسى المدرسى . القاهرة : دار النهضة العربية ، ١٩٨٤ .
- ( ٨ ) عمر ، محمد ماهر محمود - قائمة مشكلات الشباب : حاجات التوجيه النفسى لطلاب وطالبات المرحلة الثانوية - الاسكندرية : دار المعرفة الجمعية ، ١٩٨٦ .
- ( ٩ ) فرج ، صفوت . القياس النفسى . القاهرة : دار الفكر العربى ، ١٩٨٠ .
- ( ١٠ ) الفقى ، حامد عبد العزيز . نظريات الارشاد والعلاج النفسى (مترجم) . الكويت ، دار القلم ، ١٩٨١ .
- ( ١١ ) مليكة ، لويس كامل . علم النفس الاكلينيكي . القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٨٠ .
- ( ١٢ ) النووى ، أبو زكريا يحيى . رباض الصالحين . بيروت : دار المأمون للتراث ، ١٩٨٢ .
- ( ١٣ ) هنا ، عطية محمود . الصحة النفسية . مذكرات مطبوعة بجامعة الكويت قدمت بواسطة عبد الله سليمان ، ١٩٧٨ .
- ( ١٤ ) هنا ، عطية محمود وهنا ، محمد سامى . علم النفس الاكلينيكي . القاهرة : دار النهضة العربية ، ١٩٧٦ .
- ( ١٥ ) ياسين ، عطوف محمود . علم النفس العيادى . بيروت : دار العلم للملايين ، ١٩٨١ .

(ب) المراجع الاجنبية :

- (1) Anderson, S., Douds, J. and Carkhuff, R. "The effects confrontation by high and low confronting therapists." In **Beyond Counseling and Thrapy** New York:Holt, Rinehart & Winston, Inc., 1967.
- (2) Arbuckle, D. S. **Counseling An Introduction**. Boston : Allyn and Bacon 1961.
- (3) Baker, S. B. "An Argument for Constructive Accountability." **The Personnel and Guidance Journal**, 56, 53-55 (Spt., 1977).
- (4) Barbara, D. **The Art of Listening**. ill : Charles C. Thomas, 1958.
- (5) Barker, L. **Listening Behavior**. N. J. : Prentice-Hall, 1971.
- (6) Belkin, G. **Counseling : Directions in Theory and Practice**. Iowa: Kendall/Hunt Publishing Company, 1976.
- (7) Benjamin, A. **The Helping Interview**. Boston : Houghton Mifflin Company, 1981.
- (8) Berenson, B. and Mitchell, K. **Confronting in Counseling and Life**. Mimeographed Manuscript, American International College, Mass, 1968, 1969.
- (9) Berg, I. "The clinical interview and the case record". In L. A. Pennington & I.A. Berg (Eds.), **An introduction to clinical Psychotherapy**. New York : Ronald Press, 1954.
- (10) Berger, M. (ed.) **Videotape Techniques in Psychiatric Training and Treatment**. New York : Brunner/Mazel, 1970.
- (11) Bingham, W. and Moore, B. **How to interview**. New York:Harper & Row, Publishers, Inc., 1959.
- (12) Binswanger, L. **Being - in - the - world : Selected Papers of Ludwig Binswanger**. New York : Basic Books, 1963.
- (13) Bloch, D. "The clinical home visit." In D. Bloch (Ed.), **Techniques of Family Psychotherapy**. New York : Grune and Stratton, 1973.
- (14) Boss, M. **Psychoanalysis and Daseinanalysis**, New York : Basic Books, 1963.
- (15) Brammer, L. **The Helping Relationship**. New Jersey : Prentice - Hall, Inc. 1973.
- (16) Brammer, L. and Shostrom, E. **Therapeutic Psychology**. New Jersey Prentice-Hall, Inc., 1968.
- (17) Broverman, I. K., Vogel, S. R., Broverman, D. M., Clarkson, F.E. and Rosenkrantz, P. S. "Sex - Role Stereotypes : A Current Appraisal." **Journal of Social Issues**, 28, 2. 59, 78, 1972.

- (18) Byrn, D. K. **Lead On, O Counselor. A Group of Printed Lectures presented at University of Michigan, U.S.A., 1982.**
- (19) Carkhuff, R. R. **Helping and Human Relations, A Primer for Lay and professional Helpers, Vol. I.** New York : Holt, Rinehart and Winston. 1969 (a).
- (20) Carkhuff, R. R. **Helping and Human Relations. Vols. I and II.** New York : Holt, Rinehart and Winston, 1971.
- (21) Carkhuff, R.R. **The Art of Helping. An Introduction to Life Skills.** Mass. Human Resource Development Press, 1973.
- (22) Carkhuff, R.R. and Berenson, B. **Beyond Counseling and therapy.** New York . Holt Rinehart and Winston, 1967.
- (23) Carkhuff, R-R. and Pierce, R. M. **Trainer's Guide : The Art of Helping.** Mass . Human Resource Development Press, 1975.
- (24) Chambless, D. L. and Goldstein, A. J. "Behavioral Psychotherapy" In R. J. Corsini and Contributors (Eds.), **Current Psychotherapies III : F. E. Peacock Publisher, Inc., 1979.**
- (25) Cherry, C. **On Human Communication.** Cambridge, Mass : MIT Press, 1966.
- (26) Copeland, E. J., "Cross-Cultural Counseling and Psychotherapy: A Historical Perspective, Implications For Research and training" **The Personnel and Guidance Journal, Sept., 1983.**
- (27) Corey, G. **Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy.** Cal : Books/Cole Publishing Company, 1977.
- (28) Corey, G. **Theory and Practice of Group Counseling** Cal : Books/Cole Publishing Company, 1981.
- (29) Corsini, R. and Contributors. **Current Psychotherapies, III. : FE Peacock Publishers, Inc., 1979.**
- (30) Dager, W. and Vriend J. **Counseling Techniques: That work** Washington, D. C. APGA Press, 1975.
- (31) Dinkmeyer, D., Pew, W. and Dinkmeyer, Jr. D. **Adlerian Counseling and Psychotherapy.** Cal. : Wadsworth Publishing Co. 1979.
- (32) Eddy, J., Altekruze, M. and Pitts, G. **Counseling Methods : Developing Counselors.** Washington, D. C. : University Press of America, Inc., 1981.
- (33) Egan, G. "Confrontation" **Group and Organizational Studies, 1976, 1, 223-43.**
- (34) Ekman, P. "Body Position, facial expression, and verbal behavior during interview" **Journal of Abnormal and Social Psychology, 68, 295-301, 1964.**



- (35) Ellis, A. "Rational - Emotive Therapy". In R. J. Corsini and Contributors (Eds.), **Current Psychotherapies. III** : F.E. Peacock Publisher, Inc., 1979.
- (36) Ellis, A. **Workshops & Lectures**. Institute For Rational Emotive Therapy New York, 1987.
- (37) Fiedlers, F. E. "The Concept of an ideal therapeutic relationship" **Journal of Counseling Psychology**, 14, 239-245, 1950.
- (38) Foley, V. "Family Therapy,, In R. J. Corsini and Contributors (Eds.), **Current Psychotherapies. III** : F.E. Peacock Publishers, Inc., 1979.
- (39) Gage, N. and Berliner, **Educational Psychology**, Boston : Houghton Aifflin Company, 1984.
- (40) Gazada, G. M. **Theories And Methods Of Group Counseling In The Schools. III** : Chorles C. Thomas Publisher, 1967.
- (41) Gibson, R.L. and Mitchell, M. H. **Introduction To Guidance**. New York . Macmillan Publishing Co., Inc., 1981.
- (42) Gladstein, G. "Nonverbal Communication and Counseling Psychotherapy : A Review" In J. Hansen (Ed.), **Counseling Process and Procedures**. New York : Macmillan Publishing Co., Inc., 1978.
- (43) Goldberg, S. **The Inevitability of Patriarchy**. New York. Morrow, 1973.
- (44) Gordon, T. **Teacher Effectiveness Training**. Cal : Effectiveness Training Association, 1972.
- (45) Hackney, H. and Cormier, L. **Counseling Strategies and Objectives**. New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1979.
- (46) Hadely, J. **Clinical and Counseling Psychology**. New York : Alfred Knopf, Inc., 1958.
- (47) Hansen, J. C., Stevic, R.R. and Warner, R.W. **Counseling:Theory and Process**. Boston : Allyn & Bacon, 1977.
- (48) Harmon, L. W. "The Counselor as Consumer of Research" In L. Goldman (Ed.) **Research Method of Counselors**. New York : John Wiley, 1978.
- (49) Hawkins, R. and Dobes, R. "Behavioral definitions in applied behavior analysis : Explicit or implicit." In B. C. Etzel, J. M. Le-Blanc and D. M. Bater (Eds.), **New developments in behavior research : Theory method ond applications. In honor of Sidney W. Bijuo**. Hillsdale, New Jersey : Lawrence Erlbaum Associatin. 1975.
- (50) Ivey, A. **Micro Counseling : Innovations In Interviewing Training III** : C.C. Thomas, 1971.

- (51) Johnson, D. W., **Reaching Out : Interpersonal Effectiveness and self-Actualization**. N. J. : Printice - Hall. 1972.
- (52) Johnson, P. "Women and Interpersonal Power". In I. H. Frieze, J. E. Parsons, P. B. Johnson, D. N. Ruble, and G. L. Zellman (Eds.), **Women and Sex Roles : A Social Psychological Perspective** New York : W. W. Norton and Company, 1978.
- (53) Jourard, S. M. **Personal Adjustment**. New York : Macmillan Co., 1963.
- (54) Kahn, R. L. and Cannel, C. F. **The Dynamics of Interviewing** New York : John Wiley & Sons, 1964.
- (55) Kazdin, A. "Behavioral Observation". In M. Hersen and A. Bellack (Eds.), **Behavioral Assessment**. New York : Pergamon Press 1981.
- (56) Keen, H. **The Pracess of Counseling**. A Group of Lectures Presented at University of Detroit, U.S.A., 1979.
- (57) Kondela, P. **Couneling Practicum**. A Series of counseling experiences under supervision in the counseling Laboratory at the University of Michigan, Printed materials and Papers. Ann Arbor : U. of M. Lab., Inc., Publishers, 1976.
- (58) Korchin, S. **Modern Clinical Psychology**, N. W. : Basic. Inc., Publishers, 1976.
- (59) Krivonos, P. and Knapp, M. "Initiating Communication : What Do you Say when you Say Hello ?" **Central States Speech Journal**, 26, 115-125, Summer 1975.
- (60) Krumboltz, J. D. "An Accountability Model for Counselors" **The Personnel and Guidance Journal**, 52, 639-646, June, 1974.
- (61) Krumboltz, J. D. and Thoreson, C. B. **Revolution in Counseling : Implications of Behavioral Science**. Boston : Houghton Mifflin Company, 1966.
- (62) Krumboltz, J. D. and Thoreson, C. E. (Eds.), **Behavioral Counseling : Cass and Techniques** New York : Holt Rinehart Winston, 1969.
- (63) Landy, F. and Trambo, D. **Psychology of Work Behavior, III. :** Dorsey Press, 1976.
- (64) Lefrancois, G. **Psychology for Teaching**. Cal. : Wadsworth Publishing Inc., 1979.  
**Theory, Research and Practice**, Chicago : Rand McNally College Publishing Company, 1978.
- (65) Lehner, G. F. "Report of the Commitee on the Evaluation of Psychoanalytic Therapy." **American Psychologist**, 7, 1952.

- (66) Leitenberg, H., Agras, W., Thompson, L. and Wright, D. "Feed-back in Behavior Modification : An Experimental Analysis in two Phobic Cases" **Journal of Applied Behavior Analysis**, 1, 131-137. 1968.
- (67) Lessinger, L. and Associates **Accountability : Systems Planning in Education**. C. D. Sabine (Ed.). III. : ETC Publications, 1973.
- (68) Lewis, E. C. **The Psychology of Counseling**. New York : Holt Rinehart and Winston, Inc., 1970.
- (69) Maloney, M. and Ward, M. **Psychological Assessment : A conceptual approach**. New York : Oxford University Press, 1976.
- (70) Mead, M. **Sex and Temperament in Three Primitive Societies**. New York : Morrow, 1935.
- (71) Meador, B. and Rogers, C. "Person - Centered Therapy". In R.J. Corsini and Contributors (Eds.) **Current Psychotherapies**. III : F. E. Peacock Publishers, Inc. 1979.
- (72) Meehl, P. **Clinical V.S. Statistical Prediction**. Minneapolis : University of Minnesota Press, 1954.
- (73) Mehrabian, A. **Nonverbal Communication**. Chicago : Aldine-Atherton, 1972 a.
- (74) Mitchell, K. M. and Berenson, B. C. "Differential Use of Confrontation by High and Low Facilitative Therapists." in J.C. Hansen (Ed.) **Counseling Process and Procedures**. New York : Macmillan Publishing Co., Inc., 1978.
- (75) Morganstern, K. and Tevlin, H. "Behavioral Interviewing" In M. Hersen and A. Bellack (Eds.) **Behavioral Assessment**. New York : Pergamon Press, 1981.
- (76) Mosak, H. H. "Adlerian Psychotherapy". In R. J. Corsini and Contributors (Eds.) **Current Psychotherapies**. III : F.E. peacock Publishers, Inc., 1979.
- (77) Mowrer, O. H. **Learning, Theory and Personality Dynamics** New York : Ronald Press, 1950.
- (78) Myers, G., and Myers, M. **The Dynamics of Human Communication**. New York : McGraw Hill, 1973.
- (79) Omar, M. **The Guidance Needs of Secondary School Students in the State of Kuwait**. Ann Arbor, Michigan : University Microfilms International 1983.
- (80) NTL Institute for Applied Behavior Science. **Standards for the use of the laboratory Method**. Washington, D. C. : 1969.
- (81) Okun, B. F. **Effective Helping : Interviewing and Counseling Techniques**. Mass : Duxbury Press, 1976.



- (82) Patterson, C. H. **Theories of Counseling and Psychotherapy**. New York : Harper & Row, 1973.
- (83) Payne, S. L. **The Art of Asking Question**. N. J. : Princeton University Press, 1951.
- (84) Perez, J. **Counseling : Theory and Practice**. Mass : Addisonwesley Publishing Company, Inc., 1965.
- (85) Perry, Jr. W. G. "On The Relation of Psychotherapy to Counseling" In G. S. Belkin, (Ed.). **Counseling : Directions in Theory and Practice**. Iowa : Kendall Hunt Publishing Company, 1976.
- (86) Phares, E. **Clinical Psychology : Concepts, Methods, and Profession. III** : The Dorsey Press, 1979.
- (87) Pietrofesa, J., Hoffman, A., Splete, H. and Pinto, D. **Counseling Theory, Research and Practice**. Chicago : Rand McNally College Publishing Company, 1978.
- (88) Pine, G. J. "Evaluating School Counseling Program : Retrospect and Prospect", **Measurement and Evaluation in Guidance**, 8, 136-144, October, 1975.
- (89) Priestley, P. and McGuire, J. **Learning to Help : Basic Skills Exercises**. London : Tavistock Publications, 1983.
- (90) Rogers, C. **Counseling and Psychotherapy**. Boston : Houghton Mifflin Company, 1972.
- (91) Rogers, C. **Client - Centered Therapy**. Boston : Houghton Mifflin Company, 1951.
- (92) Rogers, C. **On Becoming a Person**. Boston : Houghton Mifflin Company, 1961.
- (93) Rogers, C. "The Interpersonal Relationship: The Core Guidance". In Gary S. Belkin (Ed.). **Counseling : Directions in Theory and Practice**. Iowa : Kendall/Hunt Publishing Company, 1976.
- (94) Rosaldo, M. Z. "Women Culture and Society : A Theoretical Overview", In M. Z. Rosallo and L. Lamphere (Eds.) **Women, Culture, and Society**. Stanford : Stanford University Press, 1974.
- (95) Rosecrance, F. and Hyden, V. **School Guidance and Personal Services**. Boston : Allyn Bacon, Inc. 1960.
- (96) Ross, A. **The Exceptional Child in the Family**. New York : Grune & Stratton, Inc., 1964.
- (97) Ruble, D. "Sex Differences in Personality and Abilities" In I. H. Frieze, J. E. Parsons, P. B. Johnson, D. N. Ruble, and G. L. Zeilman (Eds.) **Women and Sex Roles : A Social Psychological Perspective**. New York : W. W. Norton and Company, 1978.



- (98) Shertzer, B. and Linden, J. **Fundamentals of Individual Appraisal: Assessment Techniques for Counselors.** Boston : Houghton Mifflin Company, 1979.
- (99) Shertzer, B. and Stone, S. **Fundamentals of Guidance** Boston:Houghton Mifflin Company, 1966.
- (100) Shertzer B. and Stone, S. **Fundamental of Counseling** Boston : Houghton Mifflin Company, 1974.
- (101) Shertzer, B. and Stone, S. **Fundamentals of Guidance,** Boston : Houghton Mifflin Company, 1976.
- (102) Shertzer, B. and Stone, S. **Fundamentals of Guidance.** Boston : Houghton Mifflin Company, 1981.
- (103) Simkin, J. **Gestalt Therapy Mini Lectures,** Cal. : Celestial Arts, 1976.
- (104) Stewart, C. and Cash, Jr., W. **Interviewing : Principles and Practices.** Iowa, WCB Company Publishers, 1978.
- (105) Strang, R. M. **Counseling Techniques in College and Secondary School.** New York : Harper & Row, Publishers, Inc., 1949.
- (106) Strupp. H. H. "A multidimensional omparison of therapist activity in analytic and client - centered therapy". **Journal of Counseling Psychology.** 21, 301-308, 1957.
- (107) Stufflebeam, D. **Education Evaluation and Decision Making.** iII F. E. Peacock, 1971.
- (108) Sundberg, N. D. **Assessment of Persons.** New Jersey Prentice-Hall 1977.
- (109) Sundberg, N. D. Tyler, L. and Taplin, J. **Clinical Psychology Expanding horizons.** N. J. : Prentice - Hall, 1973.
- (110) Sullivan, H. S. **The Interpersonal Theory of Personality.** New York W. W. Norton, 1953.
- (111) Sullivan, H. S. **The Psychiatric Interview -** New York W. W. Norton, 1954.
- (112) Thorne, F. "Diagnostic Classification and Nomen - Clature for Psychological States." **Journal of Clinical Psychology.** Vol. XX No. 1, 1964.
- (113) Traux, C. And Carkhuff, R. **Toward Effective Counseling and Psychotherapy : Training and Practice.** Chicago : Aldine, 1976.
- (114) Trotzer, J. P. **The Counselor anl the Group : Integrating Theory. Training, and Practice.** Cal. : Brooks/Cole Publishing Company. 1977.

- (115) Vance, F. L. and Volsky, T. C. "Counseling and Psychotherapy: Split Personality of Siamese twins" **American Psychologists**, 17, 565-570, 1962.
- (116) Vernon, P. E. **Personality, assessment : A critical survey**. London Methuen, 1963.
- (117) Welblin, J. "Communication and Schizophrenic behavior" In D. Jackson (Ed.) **Therapy, Communication, and change** Cal. : Science Behavior Books, 1968.
- (118) Wells, F. and Ruesch, J. **Mental examiners handbook**. New York Psychological Corp., 1945.
- (119) Wiens, A. "The assessment interview" In I. B. Wiener (Ed.) **Clinical methods in Psychology**. New York. Wiley Interscience, 1976.
- (120) Williamson, E. G. "The meaning of communication in counseling". **The Personnel and Guidance Journal**, 7, 38, 1959.
- (121) Winder, C. L., Ahmed, F. Z., Bandura, A., Rarr, L. C. "Dependency of Patients Psychotherapy Responses, and Aspects of Psychotherapy", **Journal of Counseling Psychology**, 26, 129-134. 1962.
- (122) Wolberg, L. R. **The Technique of Psychotherapy** New York : Grune and Stratton, 1954.
- (123) Wubbolding, R. **Workshops & Lectures**. Center for Reality Therapy Midwest Cincinnati, Ohio, 1987.
- (124) Yalom, I. D. **The theory and Practice of group Psychotherapy**. New York : Basic Books, 1975.
- (125) Zellman, G. "Politics and Power" In I. H. Frieze, J. E. Parsons, P. B. Johnson, D. N. Ruble, and G. L. Zellman (Eds.) **Women and Sex Roles : A Social Psychological Perspectives** New York: W. W. Norton and Company, 1978.
- (126) Zunin, L. and Zunin, N. **Contact : The First Four Minutes**. Los Angeles : Nash Publishing, 1972.

تم بحمد الله

## كتب للمؤلف

### أسس علم النفس الارشادى

يتناول هذا الكتاب أهم الأسس التي تتعلق بعلم النفس الارشادى بما يفيد المشتغلين به أكاديميا ، والممارسين له مهنيا ، وبما يفيد طلاب علم النفس على اختلاف مستوياتهم الدراسية ويتضمن هذا الكتاب حركتى التوجيه والارشاد النفسى وتطورهما التاريخى ، والعوامل التي أثرت فيهما حتى اندمجا في المسمى الجديد لهما : (علم النفس الارشادى) . ويتعرض هذا الكتاب الى مناهج البحث في علم النفس الارشادى، ودور النظريات الارشادية في صياغة استراتيجياته المهنية المختلفة تبعا للاتجاهات المتباينة في الممارسات العلاجية مثل الاتجاه الكلاسيكى والاتجاه الانسانى والاتجاه السلوكى والاتجاه العقلى المعرفى .

### سيكولوجية العلاقات الاجتماعية

يتناول هذا الكتاب أسس علم النفس الاجتماعى من منظور اكلينيكي حيث يستعرض تطوره منذ نشأته الاولى في أحضان الفلسفة اليونانية القديمة حتى استقر على قواعد علمية ثابتة مدعمة بالدراسات والبحوث الميدانية للسلوك الانسانى في الجماعات المتباينة . ويتعرض الكتاب الى طرق البحث في علم النفس الاجتماعى متناولا الاساليب المختلفة في جمع المعلومات مثل المقابلة والملاحظة والاستبيان على سبيل المثال .

### ملامح علم نفس اسلامى

يشتمل هذا الكتاب على خلاصة لمجموعة من بحوث ومقالات سجل فيها المؤلف افكاره وتصوراتهِ عن علم نفس اسلامى ، مركزا ومؤكدا على ربط ما درسه في الغرب من اساليب ونظريات في علم النفس بما تضمنته الاسلام من مبادئ واهداف تتعلق بهذا الميدان ، مدعمة بما استشهد به مما تيسر من آيات الله البينات ومن احاديث الرسول العطرة ﷺ ، في محاولة للاسهام في تشكيل ملامح علم نفس اسلامى .

### المرشد النفسى المدرسى

قدم هذا الكتاب المرشد النفسى المدرسى في صورة متكاملة فيما يتعلق بالحاجة اليه ، وتأهيله علميا ، واعداده وتدريبه مهنيا ، وخصائصه التي يجب أن يتحلى بها حتى يكون ناجحا في عمله ، وعلاقاته الانسانية والمهنية مع فريق التوجيه النفسى بالمدرسة ، وذلك في ظل الفلسفة الغربية وفي ضوء الشريعة الاسلامية .



## SUMMARY ABOUT THE BOOK

This book is considered the pioneer in the Arabic literature. It contains five sections, covering fifteen chapters. The First section is titled as : Highlights on the interview in counseling and psychotherapy. included two chapters. The first one discusses the similarities and differences between counseling and psychotherapy The second covers the definitions, the approaches, the importance, the time value of the interview, in addition to the personal appearance of the counselor and the reception of the counselee.

The second section is about the professional environment, included three chapters. The first one describes the counseling room; The second describes the observing room; and the third presents different styles of professional environment in the counseling approaches.

The third section is about the interview skills, included three chapters. The first one covers the recording skills, included the written recording, and the audiotape and videotape recording the second discusses the skills of use of psychological measures and tests; and the third discusses the skills of case study and reports writeup.

The fourth section is about the characteristics of the interview in counseling and psychotherapy, included two chapters. The first one covers most of the characteristics of the initial interview, included its concept, its importance, its types, the counselor's view and the counselee's view about it, its opening its structure, and its closing. The second chapter presents the diagnostic and the therapeutic interviews, included their concepts and their stages.

The last section is about the techniques of the interview, included five chapters. The first one discusses the questioning techniques; the second discusses the confronting technique; the third covers the techniques of silence, listening restatement, reflection and clarification. The fourth covers the techniques of interpretation, leading and feedback. The last chapters covers the techniques as training practicum and assessment.



## **THE AUTHOR :**

**Dr. Maher Mahmoud Omar**

- ❑ **Ph. D. in guidance & Counseling University of Michigan, Ann Arbor, U.S.A.**
- ❑ **Teaching Staff Member, Department of Psychology, Faculty of Arts, University of Kuwait.**
- ❑ **A member at Egyptian Association for Psychological Studies, Cairo, Egypt.**
- ❑ **A member at (AACD), (ACES), (ARVIC), (ASGW) , (AMHCH), and (NADT) in U.S.A.**
- ❑ **An Associate and a fellow of Institute of Rational Emotive Therapy and Institute of Reality Therapy and National Association for Drama Therapy.**

## **PUBLICATIONS OF THE AUTHOR**

- ❑ **The Features of Islamic Psychology. Cairo:Dar Al Nahda AlArabiah, 1983.**
- ❑ **The School Counselor. Cairo : Dar Al Nahda Al Arabiah, 1984.**
- ❑ **Problem Checklist of Young People. Alexandria : Dar Al Ma'refa Al Gameiah 1986.**
- ❑ **Guidance&Counseling for the Exceptional Children (Analytic Study). Kuwait : University of Kuwait, Annals of the Faculty of Arts, Vol. VIII, 43, 1987**
- ❑ **The Guidance Needs of the Secondary Students in the State of Kuwait. Ann Arbor, Michigan : University Microfilms International, 1983.**

الفنية للطباعة والنشر  
٤٨ شارع محمد - الرياض - الاستاذ  
تليفون ٨٠٣٢٥٠

# **THE INTERVIEW**

## **IN COUNCELING & PSYCHOTHERAPY**

**Dr. MAHER MAHMOUD OMAR**  
The Faculty of Arts - Kuwait University

**DAR AL-MA'REFA AL GAMEIAH**





